

# **Pakket van eisen en wensen**

## **Handhavingssysteem voor brede handhaving**

### **Samenvatting**

In dit pakket staan alle eisen en wensen die worden gesteld aan het nieuwe handhavingssysteem. De eisen zijn onderverdeeld in eisen ten aanzien van de leveranciersorganisatie, algemene systeemeisen, functionele systeemeisen, technische systeemeisen en eisen ten aanzien van koppelingen. Dit PvE zal dienen als basis voor de systeemselectie, voor de invoering van het gekozen systeem en uiteindelijk voor de evaluatie van het ingevoerde systeem.

# Inhoudsopgave

## Inhoudsopgave

### 1. Inleiding

### 2. Algemeen

2.1 Algemene eisen en wensen

2.2 Gebruiksvriendelijkheid algemeen

### 3. Functionele systeemeisen

3.1 Handhaving op straat

3.2 Backoffice

3.3 Rapporteren

### 4. Functioneel beheer

### 5. Technische systeemeisen

5.1 Algemene ICT-architectuur eisen

5.2 Eisen ten aanzien van koppelingen

5.3 Eisen mobiele app

### 6. Eisen ten aanzien van leverancier

6.1 Algemene ondersteuning leverancier

# 1. Inleiding

Dit document is een detaillering van de gewenste te bereiken situatie. Doel hiervan is dat de aanbieders op basis van de gestelde eisen en wensen een beantwoording geven, waarin ze aangeven hoe die situatie met hun aanbieder kan worden gerealiseerd.

De onderwerpen binnen dit PvE zijn onderverdeeld in algemene systeemeisen, functionele systeemeisen, ICT-technische systeemeisen en eisen ten aanzien van ondersteuning vanuit leverancier. De onderwerpen zijn daarbij te onderscheiden in de volgende kwalificaties: eis en wens. Aan eisen dient absoluut te worden voldaan, aan het voldoen van de wensen worden hogere scores toegekend middels gunningscriteria (zie beschrijvend document).

Dit pakket van eisen zal dienen als basis voor de systeemselectie, voor de invoering van het gekozen systeem en uiteindelijk voor de evaluatie van het ingevoerde systeem.

## 2. Algemeen

### 2.1 Algemene eisen en wensen

Nr. 2.1	Onderwerp	Eis/Wens
2.1.1	Het systeem moet op alle momenten van de dag, dus <b>24/7</b> te gebruiken zijn	Eis
2.1.2	Het systeem dient volledig <b>Nederlandstalig</b> te zijn. Voor gebruikers van het systeem dient een continue bijgewerkte uitgebreide <b>gebruikershandleiding</b> (dit mag ook met instructievideo's ingevuld worden) en een 'quick start' handleiding beschikbaar te zijn in het Nederlands. Daarnaast dient er een <b>beheerdershandleiding</b> te zijn daarin onder andere uitleg over de applicatie, functie van alle knoppen, veelvoorkomende foutmeldingen inclusief oplossingen en uitleg over instellingen zodat gebruikers geholpen kunnen worden zonder daarvoor de leverancier nodig te hebben.	Eis
2.1.4	Minimaal 100 gebruikers moeten <b>tegelijktijd</b> gebruik kunnen maken van het systeem waarvan minimaal 50 gebruikers in de mobiele app en 50 gebruikers in de backoffice. Zij raadplegen en/of muteren zonder dat er performanceverlies optreedt.	Eis
2.1.8	De backofficeapplicatie dient per in te vullen veld aan te geven <b>welke data</b> , op welke manier (woordlengte, criteria) moet worden ingevuld.	Wens
2.1.9	De backofficeapplicatie dient voor elk scherm, en zo nodig per veld, een <b>helptekst</b> te bevatten. Deze tekst moet tijdens de verwerking aan het scherm kunnen worden opgeroepen.	Wens
2.1.10	Het systeem controleert tijdens het invoeren van velden op toegestane schrijfwijze en verplichte informatie. De back- en frontoffice-applicatie kan alle <b>(lees)tekens</b> die voor kunnen komen correct, weergeven en verwerken.	Wens
2.1.11	Er dient een acceptatieomgeving beschikbaar te zijn zodat nieuwe releases, updates en hotfixes getest kunnen worden voordat de software op de productieomgeving wordt geïnstalleerd.	Eis
2.1.12	De softwareversie van de productieomgeving mag pas na een <b>update en test op acceptatie en na goedkeuring van Opdrachtgever</b> worden geüpdatet naar dezelfde versie.	Eis
2.1.13	De <b>acceptatieomgeving</b> valt onder hetzelfde contract als de productieomgeving.	Eis
2.1.14	Alle in de <b>frontoffice</b> <b>ingevoerde gegevens</b> moeten ook zichtbaar zijn in de backoffice.	Eis
2.1.15	Het systeem moet de <b>bevoegdheden</b> die een gebruiker heeft <b>in de gehele keten</b> , het hele proces van registratie tot afhandeling, borgen.	Eis

## 2.2 Gebruiksvriendelijkheid algemeen

Nr. 2.2	Onderwerp	Eis/Wens
2.2.1	<p>Dit aspect zal worden beoordeeld via een presentatie/demo aan de gebruikersgroep. Dit krijgt een belangrijk gewogen deel van de score op de kwaliteitseisen.</p> <p>Indien sommige geschetste scenario's niet door de leverancier getoond/geboden kunnen worden in de demo, dan vragen wij om een alternatieve oplossing of mogelijkheid.</p> <p>Script voor de demo:</p> <p><b>App</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Inloggen in de mobiele app met behulp van 2FA of SSO</li> <li><input type="checkbox"/> Voer via de mobiele app een registratie op voor een inbeslagname en aanhouding</li> <li><input type="checkbox"/> Toon hoe de handhaver een vragenlijst (zie kopje "Beheer") bij het aanmaken van een registratie invult</li> <li><input type="checkbox"/> Toon hoe de handhaver een foto kan toevoegen tijdens de registratie</li> <li><input type="checkbox"/> Verstuur de registraties naar de backoffice</li> <li><input type="checkbox"/> Laat zien dat het systeem op basis van locatie/gps een waarschuwing op de app toont</li> <li><input type="checkbox"/> Haal voor een kenteken op of er een parkeerrecht is verleend.</li> <li><input type="checkbox"/> Zoek een persoon op en maak een registratie waarbij de persoonsgegevens worden meegenomen naar de registratie</li> <li><input type="checkbox"/> Start een registratie vanuit een feitcode</li> <li><input type="checkbox"/> Wijzig de locatie van een registratie naar de Visstraat</li> <li><input type="checkbox"/> Vul bij een registratie een vragenlijst in</li> <li><input type="checkbox"/> Laat zien dat de registratiehistorie wordt opgevraagd</li> <li><input type="checkbox"/> Bewaar een registratie en pak hem opnieuw op om registratie compleet te maken en af te ronden</li> <li><input type="checkbox"/> Maak een aankondiging voor het verwijderen van een fiets</li> </ul> <p><b>Backoffice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Inloggen in de backoffice met behulp van 2FA of SSO</li> <li><input type="checkbox"/> Zoek de inbeslagname registratie op via het unieke registratienummer</li> <li><input type="checkbox"/> Toon het detailscherm van de registratie en de ingevulde vragenlijst</li> <li><input type="checkbox"/> Zoek de aanhoudingsregistratie op via datum, registratietype, verbalisant, persoon/betrokkene</li> <li><input type="checkbox"/> Toon het detailscherm van de registratie en de gemaakte foto</li> <li><input type="checkbox"/> Corrigeer/Wijzig de locatie en het kenteken bij een registratie</li> </ul>	Kwaliteits-criterium gunning

- Voeg een notitie/toelichting toe aan een registratie
- Voeg een foto, Word- en pdfdocument toe aan een registratie
- Maak een documentsjabloon en verwerk ten minste één vraag en antwoord uit de vragenlijst in het sjabloon
- Genereer een brondocument
- Genereer een Proces verbaal van Aanhouding
- Laat de kaart zien met medewerkers
- Maak een (BUBS) export voor het CJIB
- Maak een export voor Key2Belastingen

### **Beheer**

- Maak een nieuwe gebruiker aan met de naam Demo Gebruiker, startdatum 01-06-2022 en verbalisatnummer 796001
- Maak een rol/team aan die:
  - Alle registraties kan inzien met uitzondering van WPG registraties
  - Alleen eigen registraties kan wijzigen
  - Registratietype Combibon sanctie en waarschuwingen kan aanmaken
  - Registratietype Combibon sanctie en waarschuwingen kan verwijderen
- Demonstreer hoe de beperkingen tbv WPG en AVG ingesteld kunnen worden
- Laat zien hoe de rollen/teams/rechten beheert worden
- Demonstreer hoe een gebruiker geblokkeerd/gedeactiveerd kan worden
- Laat zien hoe de app op een mobiel device geactiveerd wordt
- Toon het anonimiseren/pseudonimiseren van een registratie
- Toon de vernietiging van een registratie
- Toon het opvoeren van de categorie "APV" met onderliggende categorie "Drugsoverlast" en koppel daar feitcode F171 aan
- Voer een nieuwe standaardtekst toe en wijzig een bestaande tekst
- Maak een vragenlijst aan voor een inbeslagname met de vragen:
  1. Om welke goederen gaat het?
  2. Van wie zijn deze goederen?
  3. Wie heeft deze in bezit?
- Demonstreer hoe problemen met een koppeling gedetecteerd en eventueel verholpen kunnen worden
- Demonstreer hoe een foutmelding door de beheerder gedetecteerd en eventueel verholpen kan worden
- Laat zien welke gebruikers persoon x op datum y hebben bevroegd

	<b>Rapportage</b> <input type="checkbox"/> Maak een volledige en gefilterde datadump op .csv formaat. <input type="checkbox"/> Maak een rapportage met aantal registraties per verbalisant voor een gekozen periode.	
--	--	--

### 3. Functionele systeemeisen

#### 3.1 Handhaving op straat

Nr. 3.1	Onderwerp	Eis/Wens
3.1.1	Er dient standaard <b>automatische controle op volledigheid</b> van invulling van alle verplichte velden plaats te vinden, zodat alleen rechtsgeldige beschikkingen worden opgeslagen.	Eis
3.1.2	Als handhaver wil ik de volgende <b>registraties(types)/dossiers</b> op kunnen maken: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Waarneming</li> <li>- Combibon - sanctie</li> <li>- Combibon – waarschuwing</li> <li>- Fiscale naheffing</li> <li>- Fiscale waarschuwing</li> <li>- Wegslepen</li> <li>- Melding</li> <li>- Aanhouding</li> <li>- Inbeslagname</li> <li>- Aankondiging fietshandhaving</li> <li>- Beschikking fietshandhaving</li> <li>- Halt registratie</li> <li>- Bestuurlijke handhaving (bestuursdwang)</li> </ul>	Eis
3.1.3	<b>Waarneming</b> Als handhaver versta ik onder de registratie waarneming het vastleggen van relevante gegevens niet zijnde de overige registratietypen. In een waarneming wil ik bijvoorbeeld zaken vastleggen waarbij geen directe overtredingen geconstateerd werden, maar waarbij het wel relevant is om te registreren.  Als handhaver wil ik dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een waarneming ingevoerd kunnen worden in de applicatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>– (Meerdere) kenteken(s) (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode)</li> <li>– (Meerdere) voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode.</li> <li>– Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> </ul>	Eis

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De mogelijkheid om een strafbaar feit te koppelen aan de waarneming: feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren.</li> <li>- (Meerdere) Perso(o)nen: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht),</li> <li>b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZVWOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken</li> <li>c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN)</li> <li>d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats)</li> </ul> </li> <li>- Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken</li> <li>- De mogelijkheid om een tijdsblok te noteren (begintijd/ eindtijd)</li> <li>- De mogelijkheid om aan te geven of het een AVG of WPG gegeven is.</li> </ul> <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>- Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>- Verbalisant/ verbalisantnummer</li> </ul>	
3.1.4	<p><b>Combibon sanctie</b>  Als handhaver versta ik onder de registratie combibon sanctie, het opleggen van een bestuurlijke strafbeschikking, bestuurlijke boete, OM beschikking en de Mulder gedraging.</p> <p>Als handhaver wil ik dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een combibon sanctie ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kenteken (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode)</li> <li>- Voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode.</li> <li>- Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>- Strafbaar feit/ gedraging: Feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren.</li> <li>- Persoon: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht),</li> <li>b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZVWOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken</li> <li>c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN)</li> <li>d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats)</li> </ul> </li> <li>- Verhoor: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Recht op tolk/vertaling</li> <li>b. Gepleegd strafbaar feit</li> <li>c. Recht op rechtsbijstand</li> </ul> </li> </ul>	Eis

	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Niet tot antwoorden verplicht (cautie)</li> <li>e. Gehoord door: (verbalisant)</li> <li>f. Verklaring verdachte</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken</li> </ul> <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>- Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>- Verbalisant/ verbalisantnummer</li> </ul>	
3.1.5	<p><b>Combibon waarschuwing</b></p> <p>Als handhaver versta ik onder de registratie combibon waarschuwing, het opleggen van een bestuurlijke strafbeschikking, bestuurlijke boete, OM beschikking en de Mulder gedraging die waarschuwend van aard is. Deze combibon waarschuwing wordt alleen opgeslagen in de backoffice en niet doorgestuurd aan het CVOM.</p> <p>Als handhaver wil ik dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een combibon waarschuwing ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kenteken (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode)</li> <li>- Voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode.</li> <li>- Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>- Strafbaar feit/ gedraging: Feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren.</li> <li>- Persoon: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht),</li> <li>b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZWVOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken</li> <li>c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN)</li> <li>d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats)</li> </ul> </li> <li>- Verhoor: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Recht op tolk/vertaling</li> <li>b. Gepleegd strafbaar feit</li> <li>c. Recht op rechtsbijstand</li> <li>d. Niet tot antwoorden verplicht (cautie)</li> <li>e. Gehoord door: (verbalisant)</li> <li>f. Verklaring verdachte</li> </ul> </li> <li>- Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken</li> </ul> <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p>	Eis

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>- Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>- Verbalisant/ verbalisantnummer</li> </ul>	
3.1.6	<p><b>Fiscale naheffing</b></p> <p>Als handhaver versta ik onder de registratie fiscale naheffing, het opleggen van een fiscale naheffing op grond van gemeentelijke parkeerbelasting.</p> <p>Als handhaver wil ik dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een fiscale naheffing ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persoon (geen verplichte invoer): <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht),</li> <li>b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZWVOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken</li> <li>c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN</li> <li>d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats)</li> </ul> </li> <li>- Kenteken (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode)</li> <li>- Voertuiggegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode.</li> <li>- Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>- Feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren.</li> <li>- Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken</li> </ul> <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>- Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>- Verbalisant/ verbalisantnummer</li> </ul>	Eis
3.1.7	<p><b>Fiscale waarschuwing</b></p> <p>Als handhaver versta ik onder de registratie fiscale waarschuwing, het opleggen van een fiscale waarschuwing op grond van gemeentelijke parkeerbelasting die waarschuwend van aard is. Deze fiscale waarschuwing wordt alleen opgeslagen in de backoffice en niet doorgestuurd aan de afdeling belastingen.</p> <p>Als handhaver wil ik dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een fiscale waarschuwing ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Persoon (geen verplichte invoer): <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht),</li> <li>b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZWVOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken</li> <li>c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN</li> <li>d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats)</li> </ul> </li> </ul>	Eis

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Kenteken (alle diverse soorten kentekens, inclusief buitenlandse kentekens en duplicaatcode)</li> <li>– Voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en duplicaatcode.</li> <li>– Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals ‘t.h.v. perceel 21’)</li> <li>– Feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren.</li> <li>– Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken</li> </ul> <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>– Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>– Verbalisant/ verbalisantnummer</li> </ul>	
3.1.8	<p><b>Wegslepen</b>  Als handhaver versta ik onder de registratie wegslepen, het vastleggen van het wegsleeproces en het voorbereiden van de bestuurlijke handhaving (bestuursdwang)</p> <p>Als handhaver wil ik de registratie wegslepen kunnen opstarten vanuit de initiële registratie. Daarbij wil ik dat alle gegevens overgenomen worden in de registratie wegslepen.</p> <p>Als handhaver wil ik dat in ieder geval de volgende gegevens bij het aanmaken van een wegsleepregistratie ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken</li> <li>– De grondslagen op basis waarvan gesleept wordt.</li> <li>– Een tekstveld waarin de technische en/of cosmetische staat van het voertuig omschreven kan worden alvorens het voertuig daadwerkelijk gesleept wordt.</li> <li>– Datum en tijdstip van het daadwerkelijke wegslepen.</li> <li>– Tekstveld waarin de bedrijfsnaam van het slepende bedrijf in vermeld kan worden.</li> <li>– Tekstveld waarin beschreven kan worden waar het voertuig naartoe gesleept wordt.</li> </ul> <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>– Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>– Verbalisant/ verbalisantnummer</li> </ul> <p>Als handhaver wil ik de registratie wegslepen als enkele registratie kunnen opmaken, maar deze ook kunnen koppelen aan een combibon-sanctie of combibon-waarschuwing.</p>	Eis
3.1.9	<p><b>Melding</b></p>	Eis

	<p>Als handhaver versta ik onder melding, het vastleggen van informatie en/ of bijlagen zoals foto's en/of video's die per e-mail doorgestuurd kunnen worden aan vooraf ingestelde ontvangers en ingedeeld in een vooraf ingestelde categorie in een vooraf ingesteld sjabloon.</p> <p>Als handhaver wil ik dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een melding, ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>- Prioriteit van de melding</li> <li>- Tekstveld voor het vastleggen van relevante zaken</li> </ul> <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>- Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>- Verbalisant/ verbalisantnummer</li> </ul>	
3.1.10	<p><b>Aanhouding</b></p> <p>Als handhaver versta ik onder de registratie aanhouding, het vastleggen van het gehele werkproces van een aanhouding.</p> <p>Als handhaver wil ik dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een aanhouding ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>- Persoon: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Naam (voornaam, tussenvoegsel, achternaam, initialen, geslacht),</li> <li>b. Adres (Land, plaats, straat, huisnummer, postcode) en de mogelijkheid om ZVWOVP (zonder vaste woon- of verblijfplaats) aan te vinken</li> <li>c. Identificatie (Nationaliteit, alle soorten identificatiemiddelen, documentnummer, BSN)</li> <li>d. Geboortegegevens (geboortedatum, geboorteland, geboorteplaats)</li> </ul> </li> <li>- Tekstveld voor het vastleggen van de redenen van wetenschap</li> <li>- Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Is er geweld gebruikt bij de aanhouding?</li> <li>b. Heb je handboeien gebruikt?</li> </ul> </li> <li>- De mogelijkheid om de grond van de aanhouding in te voeren.</li> </ul> <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>- Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>- Verbalisant/ verbalisantnummer</li> </ul>	Eis
3.1.11	<p>Als handhaver wil ik de registratie aanhouding als enkele registratie kunnen opmaken, maar deze ook kunnen koppelen aan een combibon-sanctie, combibon-waarschuwing en/ of een waarneming</p>	Wens

3.1.12	Als handhaver wil ik vanuit een reeds opgemaakte registratie een opvolgende registratie kunnen maken waarbij ik de keuze krijg om de gegevens uit de eerste registratie, zoals bijvoorbeeld locatie/ persoon/ kenteken/ etc., over te nemen naar de opvolgende registratie. Ik wil dat deze gegevens dan automatisch ingevoerd worden.	Eis
3.1.13	<p><b>Inbeslagname</b>  Als handhaver versta ik onder de registratie inbeslagname, het vastleggen van het gehele werkproces van de feitelijke handeling van een inbeslagname.</p> <p>Als handhaver wil ik dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een inbeslagname ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals bijvoorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>o De reden van de inbeslagname</li> <li>o De grondslag van de inbeslagname</li> <li>o De omstandigheden van de inbeslagname</li> <li>o Omschrijving van de goederen</li> </ul> </li> </ul> <p>Als handhaver wil ik de registratie aanhouding als enkele registratie kunnen opmaken, maar deze ook kunnen koppelen aan een combibon-sanctie, combibon-waarschuwing en/ of een waarneming</p>	Eis
3.1.14	Als handhaver wil ik de registratie inbeslagname als enkele registratie kunnen opmaken, maar deze ook kunnen koppelen aan een combibon-sanctie, combibon-waarschuwing en/of een waarneming.	Wens
3.1.15	<p><b>Aankondiging fietshandhaving</b>  Als handhaver versta ik onder de registratie aankondiging fietshandhaving, het vastleggen van het gehele werkproces van de feitelijke handeling van een aankondiging fietshandhaving</p> <p>Als handhaver wil dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een aankondiging fietshandhaving ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voertuiggegevens vullen vanuit tabel; Soort, kleur, merk, model en framenummer (uniek dus geen tabel).</li> <li>- Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>- Strafbaar feit: de gronden waarop bestuurlijke handhaving (bestuursdwang) toegepast kan worden.</li> <li>- Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>o De grondslag van de aankondiging</li> <li>o De omstandigheden van de aankondiging</li> <li>o Omschrijving van goederen</li> </ul> </li> </ul> <p>Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>- Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>- Verbalisant/ verbalisantnummer</li> <li>- Het gescande label (BAR code) wordt automatisch gekoppeld aan de registratie</li> </ul>	Eis
3.1.16	<b>Beschikking fietshandhaving</b>	Eis

	<p>Als handhaver versta ik onder de registratie beschikking fietshandhaving, het vastleggen van het gehele werkproces van de feitelijke handeling van een beschikking fietshandhaving.</p> <p>Als handhaver wil ik dat de volgende gegevens bij het aanmaken van een beschikking fietshandhaving ingevoerd kunnen worden in de applicatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Voertuig gegevens; Soort, kleur, merk, type/ model en framenummer.</li> <li>▫ Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>▫ Strafbaar feit: Feitcode (dit levert de feitomschrijving en het sanctiebedrag van de overtreding), categorie (zoals omschreven in het feitenboekje) en een mogelijkheid om de redenen van wetenschap die het strafbare feit moeten bewijzen te noteren.</li> </ul> <p>Bijvoorbeeld: Gestolen, gevonden, hinder, stallingsverbod, fietsenoverlast wrak, fietsenstalling (fietsen die te lang in de fietsenstalling staan), in bewaring (fietsen die in beslag zijn genomen, of gevonden worden met open slot)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▫ Vragenlijst met betrekking tot relevante feiten zoals: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De grondslag van de aankondiging</li> <li>○ De omstandigheden van de aankondiging</li> <li>○ Omschrijving van goederen</li> </ul> </li> <li>▫ Automatisch dienen de volgende velden bij het aanmaken van de registratie ingevuld te worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Datum (dd-mm-jjjj)</li> <li>– Tijd (hh:mm) in 24-uurs formaat</li> <li>– Verbalisant/ verbalisantnummer</li> </ul> </li> </ul>	
3.1.17	<p>Als handhaver wil ik bij de <b>markeeractie</b> ten minste de volgende gegevens registreren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>• Gemarkeerde fietsen</li> <li>• Foto</li> <li>• Stallingsduur (automatisch bepaald of zelf kunnen registreren)</li> <li>• Optioneel: vragenlijst</li> <li>• Optioneel: vrij toelichtingenveld</li> </ul>	Eis
3.1.18	<p>Als handhaver wil ik bij een <b>labelactie</b> ten minste de volgende gegevens registreren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>- Label (scannen of handmatig invoeren)</li> <li>- Overtreding</li> <li>- Optioneel: vragenlijst</li> <li>- Optioneel: foto</li> <li>- Optioneel: vrij toelichtingenveld</li> </ul>	Eis
3.1.19	<p>Als handhaver wil ik bij een <b>fietsverwijderactie</b> ten minste de volgende gegevens registreren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatie (straatnaam, huisnummer, woonplaats en een tekstveld om de locatie te specificeren zoals 't.h.v. perceel 21')</li> <li>- Overtreding</li> </ul>	Eis

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vragenlijst (verplicht ivm PV)</li> <li>- Foto</li> <li>- Optioneel: vrij toelichtenveld</li> </ul> <p>Gevonden/ gestolen/ hinderlijk (acuu)/ stallingsverbod/ wrak/ weesfiets/ zaakwaarneming Vragenlijst</p>	
3.1.20	<p>Als handhaver wil ik het <b>proces van bestuurlijke handhaving</b> kunnen registreren voor onder andere de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Huishoudelijke afvalstoffen</li> <li>- Uitstallingen</li> <li>- Taxi's</li> <li>- Fietshandhaving</li> <li>- Alcoholwet/ horeca-exploitatievergunning</li> <li>- Prostitutie</li> <li>- DOR/ DOL</li> <li>- Winkeltijdenwet</li> </ul>	Wens
3.1.21	<p>Als handhaver wil ik dat als er meer taken op het gebied van bestuurlijke handhaving aan ons worden toebedeeld, dat het systeem ons de mogelijkheid biedt om dit in te (laten) richten.</p>	Wens
3.1.22	<p>Als handhaver wil ik het proces van een verwijzing van een minderjarige naar <b>HALT</b> kunnen registreren.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De HALT-verwijzing moet gekoppeld worden aan de betreffende combibon-sanctie of een combibon-waarschuwing.</li> <li>- De HALT-verwijzing moet in plaats van de combibon- sanctie of combibon-waarschuwing gelden. De combibon moet dan in de wacht gezet worden in afwachting van de afhandeling van de HALT-verwijzing. Als de Halt-straft naar het oordeel van HALT correct is doorlopen kan ik als handhaver de status aanpassen in het systeem. De combibon krijgt hierna een andere status waardoor deze wordt afgerond en niet door wordt gezonden naar het CVOM.</li> <li>- In de HALT-verwijzing is het mogelijk om het proces van HALT te registreren. Zaken als instemming en contactgegevens van ouders en de minderjarige zelf moeten in de HALT-verwijzing geregistreerd kunnen worden.</li> <li>- De combibon en de HALT-verwijzing worden in de backoffice aan elkaar gekoppeld.</li> </ul>	Eis
3.1.23	<p>Als handhaver wil ik in alle registraties een tweede verbalisant kunnen opnemen.</p>	Eis
3.1.24	<p>Als handhaver wil ik in alle registraties een derde en vierde verbalisant kunnen opnemen.</p>	Wens
3.1.25	<p>Als handhaver wil ik het type registratie tijdens het opmaken en bewerken van een registratie op mijn mobiel device nog kunnen wijzigen. Bijvoorbeeld: ik ben een combibon-sanctie gestart in mijn mobiel device en wil gaandeweg het gesprek de sanctie omzetten naar een combibon- waarschuwing</p>	Wens
3.1.26	<p>Als handhaver wil ik de mogelijkheid hebben om een <b>markeer-, label-, en verwijderactie</b> te registreren voor het handhaven van overtredingen betreffende fietsoverlast</p>	Wens
3.1.27	<p>Als handhaver wil ik een <b>markeer- of labelactie</b> uit kunnen voeren bij geparkeerde fietsen waar een stallingsduur van toepassing is</p>	Wens

3.1.28	Als handhaver wil ik een geparkeerde fiets kunnen <b>registreren</b> waar een stallingsduur van toepassing is. Ik wil de registratie kunnen <u>aanmaken met of zonder</u> het uitvoeren van een markeeractie.	Wens
3.1.29	Als handhaver wil ik hinderlijk gestalde/geparkeerde fietsen direct kunnen verwijderen middels <b>bestuurlijke handhaving</b> (bestuursdwang), zonder dat er een begunstigingstermijn van toepassing is.	Eis
3.1.30	Als handhaver wil ik foutief geparkeerde fietsen of fietswrakken kunnen <b>registreren</b> , waarbij ik de categorie overtreding en bijbehorende feitcode kan koppelen. Ook wil ik kunnen registreren wanneer een fiets is <b>gelabeld (labelactie)</b> en wil ik kunnen zien wanneer ik deze kan <b>verwijderen (verwijderactie)</b> , met inachtneming van het bepaalde begunstigingstermijn.	Eis
3.1.31	Als handhaver wil ik de mogelijkheid om een <b>labelactie te wissen</b> , zodat ik de overtreding kan corrigeren. Bijvoorbeeld het corrigeren van 'overschrijden stallingsduur' naar 'foutgeparkeerd'.	Eis
3.1.32	Als handhaver wil ik de mogelijkheid om een <b>vragenlijst</b> in te vullen bij een labelactie, zodat ik alle gegevens met betrekking tot de fiets of actie kan registreren.	Wens
3.1.33	Als handhaver wil ik dat het <b>stelsel controleert</b> of de (bepaalde) begunstigingstermijn wordt verstreken voordat er een verwijderactie uitgevoerd kan worden.	Eis
3.1.34	Als handhaver wil ik dat het <b>stelsel controleert</b> in welk gebied ik het fietslabel scan en in welk gebied de labelactie heeft plaatsgevonden, zodat fouten eruit gehaald kunnen worden.	Eis
3.1.35	Als handhaver wil ik dat het mogelijk is om de beschikking bestuurlijke handhaving (bestuursdwang), nadat er een verwijderactie geregistreerd is, te <b>seponeren</b> , zodat een eigenaar van een fiets toch zijn fiets kan behouden wanneer die zich ter plaatse meldt.	Eis
3.1.36	Als handhaver wil ik de mogelijkheid hebben om gelabelde fietsen die bij de verwijderactie niet worden aangetroffen <b>handmatig</b> te kunnen <b>verwijderen</b> zodat de fiets niet opnieuw terugkomt op de lijst met te-verwijderen fietsen	Wens
3.1.37	Als handhaver wil ik met de camera van mijn mobiel device eenvoudig de <b>barcode van een fietslabel</b> kunnen scannen, zodat ik het nummer niet handmatig in hoeft te typen bij het opmaken van een registratie	Eis
3.1.38	Als handhaver moet ik minimaal twee foto's kunnen koppelen aan de registratie, zodat er <b>overtuigende bewijsmiddelen</b> aanwezig zijn voor verdere processen.	Wens
3.1.39	Als handhaver wil ik in de backoffice een termijn kunnen instellen voor gelabelde fietsen zodat deze <b>automatisch van de lijst met te-verwijderen fietsen wordt verwijderd</b> als de termijn verstreken is	Wens
3.1.40	Als handhaver wil ik dat het labelnummer van een gelabelde fiets in de <b>registratiehistorie</b> verschijnt zodat ik de betreffende fiets eenvoudig kan opzoeken.	Eis
3.1.41	Als handhaver wil ik dat het mogelijk is om bij een te verwijderen fiets waarbij het fietslabel is verwijderd, na het verstrijken van de termijn, de <b>fiets te kunnen verwijderen</b> zonder dat een nieuwe registratie benodigd is of dat de termijn opnieuw in gaat.	Wens
3.1.42	Als handhaver wil ik de fietsregistraties op mijn mobiel device en in de backoffice kunnen <b>filteren op basis van locatie</b> zodat ik eenvoudig registraties terug kan vinden.	Wens
3.1.43	Als handhaver wil ik de fietsregistraties op mijn mobiel device en in de backoffice kunnen <b>filteren op periode</b> waaronder vandaag, afgelopen week, afgelopen 2 weken, afgelopen 3 maanden, afgelopen half jaar en afgelopen jaar zodat ik meer keuze heb bij het filteren van registraties op locatie	Wens

3.1.44	Als handhaver wil ik zelf een <b>fietsmerk</b> kunnen registreren zodat ik fietsmerken niet zelf hoeft in te typen maar kan selecteren bij het opmaken van een registratie	Wens
3.1.45	Als handhaver wil ik zelf <b>gedragingen</b> kunnen toevoegen aan het systeem zodat ik bij de registratie de toestand/situatie van de fiets kan aangeven zoals een wrak of gevonden	Wens
3.1.46	Als handhaver wil ik zelf een <b>begunstigingstermijn</b> kunnen koppelen aan een gedraging zodat ik per gedraging kan bepalen wanneer een fiets opgehaald moet worden.	Wens
3.1.47	Als handhaver wil ik voor elke fietsregistratie een <b>brondocument</b> kunnen genereren zodat ik een volledig dossier kan verkrijgen voor iedere individuele fiets	Wens
3.1.48	Als handhaver wil ik <b>minimaal drie brondocumenten</b> kunnen genereren namelijk voor de markeer-, label- en verwijderactie zodat ik een volledig dossier kan verkrijgen voor iedere individuele fiets	Wens
3.1.49	Als handhaver wil ik dat de gegevens van de fiets automatisch naar het <b>fietsdepot</b> worden verstuurd nadat er een fietsverwijderactie is uitgevoerd zodat het fietsdepot op de hoogte is van de verwijderde fietsen en zij deze fiets kunnen registreren op de website <a href="http://www.verlorenofgevonden.nl">www.verlorenofgevonden.nl</a> .	Wens
3.1.50	Als handhaver wil ik op een kaart (de locaties van) de <b>fietsen</b> kunnen zien die (die dag) <b>verwijderd</b> moeten worden, zodat ik eenvoudig naar de locatie toe kan gaan en mijn inzet/materieel hierop kan afstemmen.	Wens
3.1.51	Als handhaver wil ik gemakkelijk (op een kaart) kunnen zien <b>wanneer en welke gelabelde fietsen verwijderd moeten worden</b> , met inachtneming van de bepaalde termijnen (na 28 dagen).	Wens
3.1.52	Als handhaver wil ik dat de <b>locatie</b> na het scannen van het label nog te wijzigen is zodat ik eventuele fouten kan herstellen	Wens
3.1.53	Als handhaver wil ik de persoonsgegevens via het <b>GBA</b> kunnen bevragen op naam en/of op adres en/of op BSN nummer en/of op document en/of een KENO-sleutel (eerste vier letters achternaam + eerste letter voornaam + laatste twee cijfers van het geboortjaar + geboortemaand + geboortedag).  De persoonsgegevens wil ik in mijn mobiel device in kunnen voeren door het handmatig intypen van de gegevens en/of door de barcode op het identiteitsbewijs te scannen met de camera van mijn mobiel device en/of door een MRZ scanner met de camera van mijn mobiel device en/of andere gangbare formaten zoals bijvoorbeeld QR en RFID. Als handhaver wil ik vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevraging een registratie op kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.	Eis
3.1.54	Als handhaver wil ik uitgebreide persoonsgegevens via het GBA kunnen bevragen, zodat ik de identiteit van een betrokkene en/of verdachte ter plaatse kan vaststellen. Als handhaver wil ik a-typische vragen kunnen stellen aan een betrokkene/ verdachte zoals bijvoorbeeld: Wat is de tweede doopnaam van jouw moeder? Waar is je vader geboren? Hoe heet jouw jongste broer?  Om deze vragen te kunnen stellen wil ik op mijn mobiel device toegang hebben tot het GBA-V waarin ik meer uitgebreide informatie kan inzien zoals de ouders, broers en zussen van de betreffende persoon en eerdere verblijfadressen.	Wens
3.1.55	Als handhaver wil ik dat als een verdachte/ betrokkene zich niet kan identificeren aan de hand van een officieel identiteitsbewijs, zoals paspoort, identiteitsbewijs, rijbewijs, ik ook <b>andere middelen</b> kan invoeren zoals een pasje van de zorgverzekering, een legitimatiebewijs van school of andere zaken die de identiteit van een verdachte/ betrokkene ondersteunen. Het systeem vraagt mij dan niet om het BSN-nummer verplicht in te voeren.	Eis

3.1.56	<p>Als handhaver wil ik de kentekengegevens via het RDW register kunnen bevragen op kenteken. Ik wil <b>alle beschikbare RDW-gegevens</b>, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kenteken</li> <li>- Peildatum en tijd</li> <li>- Waar is opgevraagd (RDW, NPR, vergunningensysteem, eigen systeem etc)</li> <li>- Soort</li> <li>- Merk</li> <li>- Kleur</li> <li>- Model</li> <li>- Chassisnummer</li> <li>- Inrichting (cabrio, SUV, sedan etc)</li> <li>- Voertuig status (wachten op keuren, gestolen, WAM, vermist, export, gesloopt, geschorst etc)</li> <li>- Verval en historie (APK, Eerste toelating, eerste afgifte NL, Tenaamstelling datum/tijd</li> <li>- Technisch (brandstof, massa leeg voertuig, cilinders, inhoud cilinder, vermogen, constructiesnelheid, aantal zitplaatsen etc</li> <li>- Massa (max toelaatbaar, aanh wagen geremd, ongeremd)</li> <li>- Classificaties</li> <li>- Kentekenhouder NAW</li> <li>- Type verzekering</li> <li>- Duplicaatcode</li> </ul> <p>op mijn mobiel device en via de backoffice in kunnen zien. Als handhaver wil ik indien nodig vanuit de uitkomst van deze bevraging een registratie op kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd. De kentekengegevens wil ik in mijn mobiel device in kunnen voeren door het scannen van een kenteken met de camera van mijn mobiel device en/of het handmatig intypen van de gegevens. Als handhaver wil ik vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevraging een registratie op kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.</p>	Eis
3.1.57	Als handhaver wil ik via het <b>RDW-register</b> de registratiegegevens kunnen bevragen op een chassis- en framenummer (vin-nummer).	Wens
3.1.58	<p>Als handhaver wil ik de registratiegegevens via het <b>RDW register snelle motorboten</b> kunnen bevragen op registratienummer. Ik wil alle beschikbare RDW gegevens, zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bouwjaar en rompnummer</li> <li>- Merk en type vaartuig</li> <li>- Kleur, naam en afmetingen vaartuig</li> <li>- Merk en type motor en vermogen</li> <li>- Motornummer</li> </ul> <p>op mijn mobiel device en via de backoffice in kunnen zien. Als handhaver wil ik indien nodig vanuit de uitkomst van deze bevraging een registratie op kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd. De kentekengegevens wil ik in mijn mobiel device in kunnen voeren door het scannen van een kenteken met de camera van mijn mobiel device en/of het handmatig intypen van de</p>	Wens

	gegevens. Als handhaver wil ik vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevraging een registratie op kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.	
3.1.59	Als handhaver wil ik bedrijfsgegevens uit het handelsregister van de <b>Kamer van Koophandel</b> kunnen bevragen door het handmatig intypen van het KVK-nummer. Als handhaver wil ik vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevraging een registratie op kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.	Eis
3.1.60	Als handhaver wil ik gegevens uit de database van het <b>Nationaal Parkeer Register</b> (NPR) automatisch kunnen bevragen wanneer ik een kenteken heb ingevoerd. Ik wil daarbij weten of een voertuig beschikt over een geldig parkeerrecht en welke parkeerrechten hij verder heeft. De kentekengegevens wil ik in mijn mobiel device in kunnen voeren door het scannen van een kenteken met de camera van mijn mobiel device en/of het handmatig intypen van de gegevens. Ook wil ik de barcode of het nummer van een vergunning kunnen scannen en/of handmatig kunnen invoeren. Als handhaver wil ik vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevraging een registratie op kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd. Bijvoorbeeld een geldige parkeervergunning en/of een geldige verkeersontheffing. Als handhaver wil ik vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevraging een registratie op kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.	Eis
3.1.61	Als handhaver wil ik de geldigheid en/of status van een <b>gehandicaptenparkeerkaart</b> kunnen bevragen in de backoffice en op mijn mobiel device via het Nationaal Parkeer Register (NPR) aan de hand van het nummer van de gehandicaptenparkeerkaart. Als handhaver wil ik vervolgens vanuit de uitkomst van deze bevraging een registratie op kunnen maken waarbij deze gegevens naar de registratie worden gekopieerd.	Eis
3.1.62	Als handhaver wil ik kunnen kiezen uit <b>standaardteksten</b> bij alle voorkomende registraties en tekstvelden, zoals; de verklaring van de betrokkene/verdachte, de redenen van wetenschap, e.d., zodat ik snel en uniform de redenen van wetenschap en/of andere toelichtingen kan opmaken.	Eis
3.1.63	Als handhaver wil ik een <b>notitie</b> kunnen toevoegen aan een registratie, zodat ik aanvullende informatie kan toevoegen (naast de redenen van wetenschap).  Deze notitie moet zichtbaar zijn in zowel de front- als backoffice bij het bevragen van de registratie, de persoon, het kenteken, e.d. Deze notitie moet niet worden meegestuurd bij export en/of printen.	Eis
3.1.64	Als handhaver wil ik naast het aanmaken van notities ook mijn <b>eigen notities</b> kunnen bewerken of verwijderen.	Eis
3.1.65	Daarnaast wil ik als handhaver ook <b>notities</b> kunnen toevoegen (mits geautoriseerd) aan een registratie die door een ander is opgesteld. Indien er een notitie van een ander aanwezig is mag die niet gewijzigd kunnen worden.	Wens
3.1.66	Als handhaver wil ik via de front- en backoffice een registratie/ dossier/ zaak kunnen maken waar alle registratie(typen) aan kunnen worden gekoppeld.	Wens
3.1.67	Als handhaver wil ik op een eenvoudige wijze, bij het aanmaken van een registratie, kunnen <b>kieszen uit mijn meest gebruikte en laatst gebruikte overtredingen</b> , bijvoorbeeld doordat de laatst gebruikte overtredingen als eerst worden getoond.	Eis
3.1.68	Als handhaver wil ik via de front- en (achteraf) via de backoffice <b>foto's/afbeeldingen</b> kunnen toevoegen aan een registratie.  De kwaliteit van deze bestanden moet dusdanig hoog zijn, dat deze bestanden in verdere processen kunnen dienen als overtuigend bewijsmiddel.	Eis

3.1.69	Als handhaver wil ik via de backoffice bestanden kunnen toevoegen, zoals (alle) <b>Microsoft-office-</b> (standaard format Microsoft-officebestanden etc.) en <b>PDF bestanden</b> .	Eis
3.1.70	Als handhaver wil ik via de backoffice <b>audio en/of film</b> kunnen toevoegen aan een registratie. De kwaliteit van deze bestanden moet dusdanig hoog zijn, dat deze bestanden in verdere processen kunnen dienen als overtuigend bewijsmiddel.	Wens
3.1.71	Als handhaver wil ik in de applicatie op mijn mobiel device <b>minimaal 5 bestanden</b> (zoals documenten en foto's) kunnen toevoegen aan een registratie.	Eis
3.1.72	Als handhaver wil ik de mogelijkheid hebben om vanuit de applicatie op mijn mobiel device <b>direct te filmen en/of een foto te maken en/of audio op te nemen</b> , zodat er geen tijd verloren gaat aan het eerst opmaken van een registratie. Als handhaver wil ik vervolgens na het maken van de video en/of foto een registratie opmaken waarbij het gemaakte bestand direct gekoppeld wordt.	Wens
3.1.73	Als handhaver wil ik dat <b>eerder opgemaakte registraties getoond</b> worden aan de hand van bevragingen op persoon en/of op kenteken en/of het KVK register. Deze historische registratie moet ten minste bevatten: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alle basisinformatie zoals datum, tijdstip, verbalisanten, locatiegegevens, overtreder/ voertuig/ bedrijf.</li> <li>- Toelichting/ redenen van wetenschap/ etc.</li> </ul> Ik wil deze registratie kunnen openen en de registratie in kunnen zien.	Eis
3.1.74	Als handhaver heb ik de wens dat bij het bevragen van de historische registraties zoals omschreven in 3.1.73 ook <b>bijlagen worden getoond</b> zoals foto's/ video's en pdf bestanden etc. Dit geldt voor zowel de front- als de backoffice.	Eis
3.1.75	Als handhaver wil ik een <b>historische registratie</b> opzoeken en de gegevens zoals datum, tijdstip, verbalisanten, locatiegegevens, overtreder/ voertuig/ bedrijf uit deze registratie kopiëren om daarmee een nieuwe registratie op te kunnen maken.	Wens
3.1.76	Als handhaver wil ik <b>meerdere personen aan één registratie</b> kunnen koppelen, zodat ik niet meerdere registraties hoef aan te maken wanneer er meerdere personen betrokken zijn bij één incident.  Al deze persoonsgegevens moeten op een later moment bevroegd kunnen worden en moeten gekoppeld zijn aan deze registratie.	Wens
3.1.77	Als handhaver wil ik <b>meerdere kentekens aan één registratie</b> kunnen koppelen, zodat ik niet meerdere registraties hoef aan te maken wanneer er meerdere voertuigen betrokken zijn bij één incident.  Al deze kentekens moeten op een later moment bevroegd kunnen worden en moeten gekoppeld zijn aan deze registratie.	Wens
3.1.78	Als handhaver wil ik een bevraging of een niet afgeronde <b>registratie kunnen opslaan</b> (als concept) zodat ik deze op een later moment verder kan aanvullen en afronden.	Eis
3.1.79	Als handhaver wil ik een <b>nieuwe registratie kunnen starten zonder een openstaande eerst te hoeven opslaan</b> , de eerdere registratie wordt automatisch als concept opgeslagen	Eis
3.1.80	Als handhaver wil ik een opgemaakte registratie onafgerond kunnen doorsturen naar de backoffice, zodat ik de registratie in de backoffice verder kan afronden. Ik wil dat deze registratie de status 'concept' krijgt in de backoffice en daarmee niet mee wordt genomen in de export naar het CVOM.	Eis
3.1.81	De combibon-sanctie die doorgezonden wordt naar de transactiemodule van het CVOM dienen aan alle voorwaarden te voldoen die het CVOM daar aan stelt. Wanneer het CVOM deze voorwaarden veranderd dan speelt de leverancier daar op in.	Eis

3.1.82	Als handhaver wil ik de optie om openstaande, in behandeling en afgehandelde meldingen, hotspots, registraties, categorieën en projecten kunnen <b>inzien op een kaart</b> op mijn mobiel device, zodat ik een goed overzicht van de meldingen heb in mijn omgeving.	Wens
3.1.83	Als handhaver wil ik de <b>beschikbare informatie</b> zoals omschreven in 3.1.82 naar mijn eigen wensen kunnen filteren. De meldingen geven mij een goed beeld van de historische stand van zaken ter plaatse.	Wens
3.1.84	Als handhaver wil ik de kaart zoals omschreven in 3.1.82 kunnen gebruiken als <b>routemap</b> op mijn mobiel device voor de uit te voeren werkzaamheden, zodat ik een beter overzicht heb van meldingen in specifieke gebieden. Ik wil dat de zoekresultaten grafisch worden weergegeven op de kaart.	Wens
3.1.85	Als handhaver wil ik de optie hebben om <b>genavigeerd</b> te worden via een grafische weergave naar een locatie zoals genoemd in 3.1.82	Wens
3.1.86	Als handhaver wil ik een functionaliteit waarbij ik een taak/melding op een <b>to do list</b> kan zetten die voor een ieder zichtbaar is en waar vanuit taken kunnen worden opgepakt/toegewezen.  Deze taak/melding moet in een <b>takenbak</b> terecht komen van de betreffende medewerker, waarbij het ook wenselijk is om de locatie van de betreffende taak/melding op de kaart weer te geven.	Wens
3.1.87	Als handhaver wil ik in deze functionaliteit, zie 3.1.86, kunnen zien wat de status is van de betreffende toegewezen taak/melding en wat de tijdsduur is geweest waarin de taak/melding is afgehandeld.	Wens
3.1.88	Als handhaver wil ik een <b>mailfunctie</b> vanuit de mobiele applicatie, bij voorkeur met mijn persoonlijke e-mailadres, zodat ik rechtstreeks informatie, foto's of filmpjes kan doorsturen naar vooraf in de backoffice ingevoerde ontvangers en/of groepen ontvangers zodat ik buiten snel en efficiënt kan werken. Deze e-mail wil ik opmaken als melding zoals omschreven in 3.1.9.	Wens
3.1.89	Als handhaver wil ik dat de <b>mailfunctie</b> zoals omschreven in 3.1.9 niet verstuurd wordt vanuit een no-reply emailadres, zodat de mail bij de ontvanger niet in de spam-box terecht komt. Voor de ontvanger is het dan ook duidelijk wie de verzender is.	Wens
3.1.90	Als handhaver wil ik dat mijn <b>locatie</b> in de applicatie automatisch als in te voeren optie wordt weergegeven. Ik wil dat ook de dichtstbijzijnde locaties zoals omliggende straten worden weergegeven. Ik wil uit deze opties zelf de locatie van de registratie kunnen selecteren. Ik wil dat dit tot 5 meter nauwkeurig is. Indien de gegevens onverhoopt een keer niet juist blijken te zijn, dan moet de mogelijkheid bestaan om de locatie gegevens handmatig aan te kunnen passen bij voorkeur op basis van postcode + huisnummer of door het zoeken op straatnaam vanuit een scroll- of selectielijst.	Eis
3.1.91	Als handhaver wil ik bij het opmaken van een willekeurige registratie, indien nodig, kunnen kiezen uit een situatie waarbij ik automatisch de relevante feitcodes krijg gepresenteerd en die ik vervolgens zelf kan koppelen aan de registratie en vice versa. De inrichting van deze situaties en feitcodes kunnen door functioneel beheer en/ of de key user ingericht worden.	Eis
3.1.92	Als handhaver wil ik via mijn mobiel device op grond van alle mogelijke soorten kentekens het <b>kentekenregister van het RDW</b> kunnen bevragen, binnen de mogelijkheden van het RDW en de gemeentelijke autorisatie.. Ik wil daarbij alle vanuit het RDW verstrekte gegevens op mijn mobiele device in kunnen zien.	Eis
3.1.93	Als handhaver wil ik via mijn mobiel device op basis van persoonsgegevens het <b>rijbewijzenregister</b> van het RDW kunnen bevragen. Ik wil daarbij alle vanuit het RDW verstrekte gegevens op mijn mobiele device in kunnen zien.	Wens

3.1.94	Als handhaver wil ik dat wanneer artikel 4 van de <i>Regeling gegevensverstrekking uit het rijbewijzenregister</i> wordt aangevuld met de buitengewoon opsporingsambtenaar (of op een andere wijze mogelijk gemaakt wordt in de wetgeving) ik de gegevens zoals beschreven in dat artikel, maar in ieder geval de <b>persoonsgegevens</b> en de bij die persoon behorende <b>pasfoto</b> , op mijn mobiele device in kunnen zien. Aan de hand van deze foto ben ik in staat om de identiteit van een verdachte op straat vast te stellen wanneer een verdachte mij geen identiteitsbewijs kan tonen.	Wens
3.1.95	Als handhaver wil ik dat, wanneer de wettelijke mogelijkheid ontstaat om de gegevens uit de <b>strafrechtketendatabank</b> te raadplegen, ik de persoonsgegevens en de bij die persoon behorende <b>foto</b> , op mijn mobiele device kan raadplegen. Aan de hand van deze foto ben ik in staat om de identiteit van een verdachte op straat vast te stellen wanneer een verdachte mij geen identiteitsbewijs kan tonen.	Wens
3.1.96	Als handhaver wil ik op mijn mobiel device <b>een zaak</b> kunnen <b>aanmaken</b> , waarbij meerdere registraties één zaak vormen. Relatie met 3.2.42  Voorbeeld: Jeugdgroep aangetroffen met overlast, waarbij één persoon graffiti spuit. De wens is dan om meerdere registraties ter plaatse te kunnen koppelen aan één zaak: alle vastgelegde persoonsgegevens/ 1x proces verbaal/ 1x inbeslagname/ getuigenverklaring etc.). Alle registraties moeten echter ook los van elkaar ingekeken kunnen worden.	Wens
3.1.97	De mobiele app dient de mogelijkheid te hebben voor het invoeren van tekst in <b>twee extra toelichtingvelden</b> (minimaal 300 karakters), één als toelichting op de beschikking, één als toelichting ten behoeve van de handhaver, via: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Typen van vrije tekst</li> <li>• Selecteren tekstbouwstenen</li> </ul>	Wens
3.1.98	De mobiele app dient <b>alle feitcodes en feitomschrijvingen</b> ter beschikking te hebben voor het aanmaken van beschikkingen, processen-verbaal, o.a. Wegenverkeerswet rijdend/stilstaand, Fiscaal, Algemene Plaatselijke Verordening overtredingen én in de toekomst de verwerking van de Bestuurlijke boete.	Eis
3.1.99	De mobiele app dient de mogelijkheid te hebben tot het <b>raadplegen van alle feitomschrijvingen</b> ten behoeve van het zoeken van de juiste feitcodes.	Eis
3.1.100	De mobiele app dient de mogelijkheid te hebben de <b>registratie online te verzenden</b> naar de backofficeapplicatie.	Eis
3.1.101	De mobiele app dient bij het invoeren van gegevens online én real-time te <b>controleren of die gegevens voorkomen in eerdere registraties</b> .	Eis
3.1.102	De mobiele app moet een <b>notificatie geven</b> wanneer een handhaver een overlastlocatie of hot-spot passeert op basis van de GPS locatie/ gebied. Een handhaver moet gemakkelijk de locatie in kunnen zien en een registratie opmaken.	Eis
3.1.103	De mobiele app dient de mogelijkheid te bieden om, bij voorkeur middels een kaartweergave, de overlastlocaties of hotspots <b>vooraf</b> weer te kunnen geven, zodat een handhaver ook op voorhand deze <b>informatie</b> beschikbaar heeft en hierop kan anticiperen of aansturen. Dus niet alleen op het moment dat hij/zij het gebied binnen gaat.	Wens
3.1.104	De mobiele app dient de mogelijkheid te bieden om als handhaver op specifieke gegevens te zoeken, zoals; locatie, kenteken, persoon (NAW-gegevens), voertuig (merk, type) en KVK-nummer (bedrijfsinformatie), om te bepalen of er een registratie aanwezig is.  Dit kan in de vorm van een actieve bevraging of indirect bij het aanmaken van een nieuwe registratie.	Eis

3.1.105	Als handhaver wil ik een <b>besloten project</b> kunnen aanmaken zodat een selecte groep medewerkers registraties kunnen aanmaken zonder dat derden (inclusief collega's die geen toegang hebben tot het project) de registraties kunnen inzien	Wens
3.1.106	Als handhaver wil ik de mogelijkheid om in de backoffice een registratie achteraf nog te kunnen koppelen aan een <b>project</b> zodat ik fouten kan corrigeren en alle registraties die bij een project horen toch inzichtelijk kan maken.	Wens
3.1.107	Als handhaver wil ik op mijn mobiel device ingevoerde <b>taken</b> ontvangen die ik gedurende mijn dienst moet uitvoeren. Ik wil vanuit deze taak direct een registratie op kunnen maken.	Wens
3.1.108	Dossiervorming meerdere soorten registraties, meerdere adressen, strafbare feiten, meerdere locaties.	Wens
3.1.109	Meerdere mobiele test-devices of emulators die aangesloten zijn op de <b>acceptatieomgeving</b> t.b.v. opleiding.	Eis
3.1.110	Als handhaver wil ik in een registratie aan een persoon en/ of een bedrijf een rol kunnen toekennen. Ik wil in een registratie meerdere personen met verschillende rollen kunnen toevoegen. Deze rollen moeten in de backoffice door functioneel beheer en/of de key users aangemaakt kunnen worden. Deze rollen zijn bijvoorbeeld getuige, eigenaar, houder, leidinggevende etc. In de backoffice moet ik de rol van een persoon nog kunnen wijzigen.	Wens
3.1.111	Als handhaver wil ik personen en/of bedrijven die in mijn mobiel device zijn ingevoerd en een rol hebben gekregen kunnen bevragen en waarbij alle rollen worden getoond. Vanuit de bevraging wil ik de betreffende registratie in kunnen zien.	Wens
3.1.112	Als handhaver wil ik aan de hand van slechts een gedeelte van een kenteken alle mogelijke kentekens te zien krijgen die binnen het kentekenregister zijn opgeslagen. Ik wil dit nog kunnen verfijnen aan de hand van kleur voertuig, merk/ type voertuig etc.	Wens
3.1.113	Als handhaver wil ik de gegevens van een persoon kunnen ophalen/bevragen uit het GBA-V die een geheimhoudingsaanduiding heeft. De gegevens moeten opgehaald kunnen worden vanuit de applicatie én backoffice. Dit wil ik op mijn mobiel device graag kunnen zien door middel van een melding.	Wens

### 3.2 Backoffice werkzaamheden

Nr. 3.3	Onderwerp	Eis/Wens
3.2.1	Als medewerker invordering wil ik een BUBS export kunnen maken, zodat de export (met alle foto's/bestanden) bij het CJIB ingelezen kan worden.	Eis
3.2.2	Als medewerker invordering wil ik dat grote registraties automatisch worden opgeknipt om de snelheid van de export te waarborgen	Wens
3.2.3	Als medewerker invordering wil ik een export kunnen maken zodat die ingelezen kan worden in het belastingsysteem	Eis
3.2.4	Als gebruiker wil ik een brondocument kunnen downloaden en/of afdrukken met daarin alle gegevens, inclusief foto's, om mijn dossier compleet te maken.	Eis
3.2.5	Bij het afdrukken van een brondocument dienen foto's geblurred te zijn zodat onder andere kentekens en personen muv het betrokken voertuig onherkenbaar zijn.	Wens
3.2.6	Als medewerker meldkamer wil ik op een kaart kunnen zien waar de handhavers zich bevinden (GPS-instellingen) zodat bij een spoedgeval direct de juiste medewerker naar de locatie kan sturen	Wens
3.2.7	Als medewerker meldkamer wil ik dat de kaart met medewerkers een real-time locatiebepaling heeft, zodat ik een actueel overzicht heb van de locatie van de medewerkers en hen hierop kan aansturen.	Wens
3.2.8	De verbalisant van een registratie moet een andere gebruiker kunnen autoriseren om een registratie te kunnen bewerken (verbalisant A maakt een registratie op. Verbalisant A werkte die dag met verbalisant B. Verbalisant A wil dat verbalisant B toegang heeft tot de registratie zodat hij/zij bevindingen kan toe voegen).	Wens
3.2.9	Elke registratie dient een eigen uniek zaaknummer en een registratienummer (CVOM) te krijgen.	Eis
3.2.10	Als handhaver wil ik alle velden in de backoffice vóórdat deze zijn geëxporteerd op een later moment nog kunnen wijzigen.	Wens
3.2.11	Als medewerker wil ik registraties eenvoudig op kunnen zoeken op basis van datum, registratienummer, registratietype, medewerker, locatie, persoon, kenteken, betrokkene, overtreding, trefwoord. Hierbij moeten in ieder geval op alle velden gezocht kunnen worden, die ook in de registratie voorkomen.	Wens
3.2.12	Als handhaver wil ik alle eigen registraties na afronden en/of opslaan (als concept) in de backoffice kunnen openen en bewerken, zodat ik deze verder aan kan aanvullen.	Eis
3.2.13	Als handhaver wil ik in de backoffice minimaal 15 bestanden, ook achteraf, toe kunnen voegen aan een registratie, zodat er overtuigende bewijsmiddelen aanwezig zijn voor verdere processen.	Wens
3.2.14	Als handhaver wil ik overlastlocaties/hotspots kunnen aanmaken, bewerken en verwijderen, waarbij een straat of gebied ingericht moet kunnen worden op basis van geofencing, straatnaam en/of gps-locatie. Mits ik hiervoor geautoriseerd ben. (zie 4.1).  Bij voorkeur wil ik dit gebied kunnen intekenen op een kaart. Als ik als handhaver dit gebied betreed, dan wil ik hiervan een melding/waarschuwing op mijn mobiel device ontvangen (op basis van GPS-locatie van mijn mobiel device).	Eis
3.2.15	Er moet een mogelijkheid zijn om informatie in te voeren met betrekking tot de overlastlocatie/hotspot die voor de handhaver op straat noodzakelijk is (b.v. Wat speelt hier? Welke sanctiestrategie? Etc.). Vragen en opdrachten moeten bij deze locatie kunnen worden geformuleerd.	Eis

3.2.16	Als handhaver wil ik alle relevante registraties kunnen koppelen aan deze hotspot.	Eis
3.2.17	Als handhaver wil ik bij het instellen van een hotspot ook handhavers, een datum/tijdstip en/of tijdsblok kunnen instellen zodat er een notificatie of waarschuwing wordt gestuurd naar de mobiele devices wanneer iemand binnen dat gebied en binnen dat tijdsbestek opereert.	Wens
3.2.18	Als handhaver wil ik in de backoffice gemakkelijk en snel alle overlastlocaties/hotspots en meldingen op een kaart kunnen inzien en van daaruit kunnen openen en bewerken etc.	Wens
3.2.19	Als handhaver wil ik over een flexibel te kiezen periode (terugkijken over een periode van een dag, week, maand jaar) een <b>hotspotkaart</b> kunnen creëren met selectie op registratietypes, categorie(ën), etc. zodat we kunnen bepalen wanneer we welke handhavers waar heen moeten sturen.	Wens
3.2.20	Als handhaver wil ik op een kaart zones kunnen definiëren met onder andere informatie die op het device moet verschijnen en tijdvakken wanneer die informatie getoond moet worden zodat een handhaver die in zo'n zone komt direct de juiste informatie ontvangt.	Wens
3.2.21	In het scherm van de backofficeapplicatie dienen de logisch bij elkaar horende gegevens, zowel qua raadpleging als mutatieverwerking, in <b>eenzelfde scherm</b> bijeengebracht te zijn.	Wens
3.2.22	De backofficeapplicatie moet de mogelijkheid hebben tot het online én real-time ontvangen en opslaan van alle in de mobiele app uitgeschreven registraties (beschikkingen en waarschuwingen en meldingen)	Eis
3.2.23	De backofficeapplicatie moet de mogelijkheid hebben tot het doorgeven van (mutaties in) stamgegevens, zoals stratentabel, feitcodes aan de mobiele app.	Wens
3.2.24	Het doorgeven van gegevens van minimaal 50 mobiele apparaten naar de backoffice applicatie (én vice versa) moet gelijktijdig kunnen plaatsvinden.	Wens
3.2.25	Als handhaver wil ik, mits hiervoor geautoriseerd, signaleringen, op basis van kenteken of persoon (BSN), kunnen invoeren. De opgevoerde signalering moet direct na het toevoegen zichtbaar zijn voor de handhavers in de backoffice en op hun mobiele device. Voorbeeld: Een persoon is agressief geweest. Op de BSN en/of kenteken kan een signalering worden toegevoegd die voor de verbalisant op straat zichtbaar is wanneer het BSN of kenteken in de mobiele toepassing wordt ingevoerd.	Eis
3.2.26	Als handhaver wil ik direct een melding (via bijvoorbeeld een pop-up, waarschuwingsteken en/of andere kleur tekst) ontvangen op mijn mobiele device wanneer een kenteken of persoon wordt bevraagd waar een signalering aan is gekoppeld, zodat ik direct op de hoogte ben van specifieke en/of belangrijke informatie wat betreft deze persoon en/of dit voertuig.	Eis
3.2.27	Als handhaver wil ik, mits hiervoor geautoriseerd, bestaande signaleringen in de backoffice kunnen opzoeken (op basis van BSN of kenteken) wijzigen en eventueel verwijderen	Eis
3.2.28	Als handhaver wil ik een goede zoekfunctie via de backoffice, waarbij alle verschillende registraties en de gegevens in de registraties bevraagd worden. Zoeken moet in ieder geval mogelijk zijn op basis van trefwoord/ persoon (BSN/ Naam/ ID-nummer)/ Voertuig (Kenteken/ kleur/ merk/ type)/ zaak/ datum/ locatie (gemeente/ plaats/ straat/ Gebied (wijken/ buurten/ geselecteerde straten)/ per verbalisant/ per categorie/ per soort registratie/ zaaknummer/ Dossier (b.v. carnaval)/ feitcode.	Wens
3.2.29	Als handhaver wil ik zoekresultaten kunnen filteren via de backoffice (en exporteren naar Excel).	Eis
3.2.30	Als handhaver wil ik zoekresultaten kunnen plotten op een kaart.	Wens

3.2.31	Als handhaver wil ik een (of meerdere) zoekopdracht(en) kunnen bewaren/opslaan. Dit kan in de vorm van het vastzetten van bepaalde criteria/zoekvelden en/of het zoeken op onderwerp of trefwoord.	Wens
3.2.32	Als handhaver wil ik een dossier in zijn geheel kunnen downloaden en/of beveiligd verzenden (b.v. via een eigen persoonlijk e-mailadres, met de afdeling automatisch op CC ook bij reply) naar een behandelaar.	Wens
3.2.33	Als handhaver wil ik dat meerdere collega's aan hetzelfde dossier kunnen werken, zodat relevante informatie aan de registratie toegevoegd kan worden voor een compleet dossier.	Wens
3.2.34	Als handhaver wil ik registraties aan elkaar kunnen koppelen, zodat gerelateerde registraties gekoppeld zijn en eenvoudig te vinden zijn.	Wens
3.2.35	Als handhaver wil ik mijn eigen, vanuit het mobiele device aangemaakte en gemaakte meldingen en/of registraties, kunnen inzien in de backoffice.	Wens
3.2.36	Als handhaver moet ik het label WPG/ AVG kunnen wijzigen indien niet onomstotelijk vaststaat in welke categorie de registratie thuishoort. Als wel onomstotelijk vaststaat in welke categorie een bepaalde registratie thuishoort, dan heeft het systeem dit al automatisch ingesteld.	Eis
3.2.37	Personen, voertuigen en adressen moeten kunnen worden voorzien van labels in relatie tot wettelijke bewaartermijnen.	Wens
3.2.38	Als handhaver wil ik eigen labels kunnen toevoegen aan registraties of dossiers, zodat ik bijvoorbeeld een naam kan geven aan een dossier. Ik wil via de zoekfunctie zoals beschreven in 3.2.28 kunnen zoeken op deze labels.	Wens
3.2.39	Als handhaver wil ik aan een project een hotspot kunnen koppelen, zodat de hotspots (GPS-gebieden met evt. tijdsvensters) een melding geven aan de geautoriseerde van dat project.	Eis
3.2.40	Als daartoe in het systeem gemandateerde wil ik taken in kunnen voeren die door de handhavers uitgevoerd moeten worden. Ik wil deze taken gemakkelijk en snel inplannen op een planbord. Ook wil ik dat deze taken zonder te synchroniseren worden ontvangen door de handhaver die de betreffende taak moet uitvoeren.	Wens
3.2.41	Als handhaver wil ik dat ik middels spraak gestuurd typen tekst in een (toelichtingen)veld kan laten verschijnen wanneer bijvoorbeeld een getuige spreekt zodat ik niet hoeft te typen en de tekst direct bij de registratie wordt opgeslagen	Wens
3.2.42	Fiatteren van afgeronde registraties van een handhaver door een andere gebruiker die belast is met de kwaliteitscontrole. In het autorisatieprofiel de mogelijkheid om dit te kunnen inrichten.	Wens
3.2.43	Als handhaver wil ik in de backoffice een zaak kunnen aanmaken waarbij meerdere registraties één zaak vormen. Relatie met 3.1.100  Voorbeeld: Jeugdgroep aangetroffen met overlast, waarbij één persoon graffiti spuit. De wens is dan om meerdere registraties ter plaatse te kunnen koppelen aan één zaak: alle vastgelegde persoonsgegevens/ 1x proces verbaal/ 1x inbeslagname/ getuigenverklaring etc.). Alle registraties moeten echter ook los van elkaar ingekeken kunnen worden.	Wens
3.2.44	Als handhaver wil ik via mijn registratie in de backoffice gebruik kunnen maken van documentsjablonen. Ik wil dat de gegevens die ik in de mobiele device heb toegevoegd automatisch in het document worden overgenomen.	Eis
3.2.45	Als handhaver wil ik dat wanneer ik gebruik maak van de documentengenerator ik de bestanden niet lokaal hoeft op te slaan. Ik wil dat het document, na het bewerken, direct in de registratie in de backoffice wordt opgeslagen (AVG/ WPG eis).	Eis

3.2.46	Als handhaver wil ik in de backoffice de mogelijkheid hebben voor het invoeren van tekst in een vrij invulveld (minimaal 20000 karakters/ 4 a4-tjes). Ik wil dat dit veld als variabele mee genomen kan worden in een documentsjabloon, zodat dit veld automatisch meegenomen wordt in bijvoorbeeld een proces verbaal.	Wens
3.2.47	Als handhaver wil ik <b>fietshandhavingsacties</b> in de backoffice kunnen opzoeken en inzien zodat ik de actuele status kan bekijken en vervolgacties kan gaan inplannen	Wens
3.2.48	Als handhaver wil ik in de backoffice bij de <b>details</b> van een <b>registratie</b> de geschiedenis in kunnen zien, alsook de bijbehorende vragenlijst en foto's	Wens
3.2.49	Als handhaver wil ik in de backoffice eenvoudig door de <b>bij-elkaar horende acties</b> kunnen klikken bijvoorbeeld eerst de markeeractie, dan de daaropvolgende labelactie en dan de daaropvolgende verwijderactie zonder dat ik daarvoor opnieuw moet zoeken	Wens

### 3.3 Rapporteren

Nr. 3.4	Onderwerp	Eis/Wens
3.3.1	Ten behoeve van <b>managementrapportages</b> moeten vanuit de gegevensset (database), rapporten met dynamische gegevens en stamgegevens op te vragen zijn (zonder tussenkomst leverancier). Er moet een data-export en vervolgens import naar een SQL raadpleegdatabase t.b.v. aansluiting op Cognos mogelijk zijn.	Eis
3.3.2	Managementinformatie moet het backoffice systeem zelf in gebruikersvriendelijke overzichten, via standaard meegeleverde rapporten in een eigen rapportfunctionaliteit kunnen produceren. Een gebruiker kan kiezen welke gegevens in de rapportage worden getoond. Uitgangspunt is dat op alle velden gerapporteerd kan worden.	Wens
3.3.3	Het moet mogelijk zijn om binnen de applicatie eigen <b>rapportfunctionaliteit</b> voor het genereren van rapporten met alle selectiecriteria in te geven ( <b>flexibele outputbesturing</b> ) waardoor alleen geselecteerde informatie wordt opgehaald. Voorwaarden waaraan de rapportage dient te voldoen, denk aan groter dan, gelijk aan, tussen waarden <x> en <y> en combinaties hiervan, etc.	Wens
3.3.4	De mogelijkheid tot het exporteren en/of afdrukken van een gedefinieerde rapportage, zodat dit bestand kan worden opgeslagen en kan worden afgedrukt.	Eis
3.3.5	Historische gegevens moeten zolang het Handhavingssysteem bij Opdrachtgever in gebruik is beschikbaar blijven voor raadplegen en voor het kunnen genereren van benodigde managementinformatie. Na afloop van het contract moet alle relevante historische data aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld in een op dat moment algemeen elektronisch leesbaar formaat. Tijdens de looptijd van het contract moet het mogelijk zijn om historische data in te zien in de Backoffice, om snelle vergelijkingen mogelijk te maken tussen verschillende – vrij instelbare - periodes.	Wens
3.3.6	Het systeem moet standaard rapportages kunnen genereren, opslaan, inplannen en automatisch laten versturen naar één of meerdere mailadressen zodat de juiste teams of personen geautomatiseerd rapportages ontvangen zonder ze zelf te moeten bouwen.	Wens
3.3.7	Het datamodel van de applicatie dient beschikbaar te worden gesteld zodat rapportages correct opgebouwd kunnen worden	Wens
3.3.8	De gegevens van de geboden oplossing moeten benaderbaar zijn via een <b>webservice</b> zoals een door leverancier aangeboden API ( <b>Application Programming Interface</b> ), zie ook checklist SaaS 10.2	Wens

3.3.9	<p>Het systeem dient regelmatig (ten minste 1 of 2 maal per dag) de volledige dataset (m.n. registraties, niet de systeemtabellen) uit de geboden oplossing naar onze interne raadpleegdatabase te sturen/beschikbaar te stellen.</p> <p>Bij het (regelmatig, 1 of 2 maal per dag) kunnen ophalen van data uit de geboden oplossing naar onze interne raadpleegdatabase zou de volledige dataset (m.n. registraties , niet de systeemtabellen) beschikbaar gesteld moeten worden.</p>	Wens
3.3.10	<p>Als gebruiker wil ik:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Op kaartniveau een gebied selecteren waarover gerapporteerd wordt. Het kiezen van een oppervlak/selectie waarover gerapporteerd dient te worden.</li> <li>• Een (standaard) rapportage genereren op basis van wijken, personen, voertuigen en thema's (hotspots en projecten).</li> <li>• De sortering m.b.t. kolommen/gegevens bepalen van een rapportage.</li> <li>• Rapportages via de backoffice exporteren naar een csv.bestand of pdf.bestand.</li> <li>• Rapportages afdrukken vanuit de backoffice.</li> <li>• Een bepaalde zoekvraag/query opslaan als gedefinieerde rapportage (voor eigen gebruik).</li> <li>• Rapportages inplannen zodat de rapportage automatisch wordt gegenereerd op het gewenste datum en tijdstip.</li> <li>• Een rapportages per e-mail versturen vanuit de applicatie.</li> </ul>	Wens
3.3.11	<p>Als handhaver wil ik een <b>rapportage</b> of lijst kunnen genereren, binnen een gekozen periode, met gelabelde fietsen waarvan de begunstigingstermijn is verlopen en die verwijderd kunnen worden. Deze rapportage dient ten minste te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Locatie (gebied en straatnaam)</li> <li>- Labelnummer</li> <li>- Periode</li> </ul>	Wens

## 4. Functioneel beheer

Nr. 4	Onderwerp	Eis/Wens
4.1	Als functioneel beheerder wil ik per registratie kunnen bepalen welke <b>gegevens benodigd zijn om een volledige registratie</b> te kunnen vormen zodat er een volledig dossier ontstaat. Op registratieniveau is in te stellen welke gegevens ingevuld dienen te worden ter ondersteuning van de registratie, zoals standaardteksten, redenen van wetenschap, vragenlijsten, feitcodes, categorie(ën), project, etc.	Wens
4.2	Als functioneel beheerder wil ik de mogelijkheid om <b>standaard teksten / eigen teksten</b> toe te voegen aan, ten minste een registratie of feitcode, zodat de handhavers ondersteund worden bij het opmaken van een registratie	Eis
4.3	Als functioneel beheerder wil ik kunnen instellen dat na een tijdsperiode de gegevens in de applicatie <b>automatisch gepseudonimiseerd/geanonimiseerd</b> , met voorkeur voor pseudonimiseren, worden zodat we voldoen aan de AVG en/of WPG richtlijnen en bewaar- en archieftermijnen, zodat privacy van burgers gewaarborgd blijft.	Eis
4.4	Als functioneel beheerder wil ik de <b>pseudonimiserings-/anonimiseringstermijn</b> per registratietype en status zelf kunnen instellen zodat ik kan voldoen aan de wettelijke bewaar- en archieftermijnen alsook aan afwegingen die door de gemeente worden gedaan.	Eis
4.5	Als functioneel beheerder wil ik de <b>pseudonimiserings-/anonimiseringstermijn</b> per categorie zelf kunnen instellen zodat ik kan voldoen aan de wettelijke bewaar- en archieftermijnen alsook aan afwegingen die door de gemeente worden gedaan.	Wens
4.6	Als functioneel beheerder wil ik de mogelijkheid om (in batch) gegevens te <b>vernietigen</b> op het moment dat de bewaar- en archiveringstermijnen zijn verlopen.	Eis
4.7	Als functioneel beheerder wil ik dat registraties van gebruikers die uitdienst zijn getreden, niet (automatisch) worden <b>gepseudonimiseerd/geanonimiseerd</b> omdat er op deze registraties ook wettelijke bewaartermijnen van toepassing zijn.	Wens
4.8	Als functioneel beheerder wil ik een keuzelijst met " <b>betrokkene</b> " (zoals slachtoffer, overtreder of eigenaar) kunnen toevoegen en inrichten per categorie, registratie of zaak zodat een registratie de juiste informatie bevat zonder dat de gebruiker zelf hoeft te typen maar simpelweg de betrokkene kan selecteren.	Wens
4.9	Als functioneel beheerder wil ik, per registratietype, kunnen inrichten wat de <b>afwijsredenen</b> zijn, zodat gebruikers uit een standaard lijst kunnen kiezen en niet zelf een afwijsreden hoeven te bedenken	Wens
4.10	Als functioneel beheerder wil ik zelf <b>seponeerredenen</b> kunnen inrichten zodat de gebruiker kan kiezen uit een vooraf samengestelde lijst en niet zelf een seponerreden hoeft te bedenken. Tevens belangrijk om op seponerredenen te kunnen rapporteren.	Wens
4.11	Als functioneel beheerder wil ik het <b>feitenboekje</b> jaarlijks ontvangen en in kunnen lezen in de applicatie, zodat de applicatie zo actueel mogelijk blijft zonder handmatige handelingen. Bij voorkeur wil ik dat het systeem (automatisch) wordt voorzien van de meest actuele wet- en regelgeving (en gemeentelijke aanwijzingsbesluiten).	Wens
4.12	Als functioneel beheerder wil ik <b>documenttemplates</b> kunnen genereren op basis van categorie, registratie of zaak zodat gebruikers de juiste documenten kunnen genereren en invullen, die tevens direct aan de juiste registratie gekoppeld is.	Eis
4.13	Als functioneel beheerder wil ik zelf <b>documenttemplates</b> kunnen aanmaken, zodat documenten qua inhoud, opmaak (volgens huisstijl gemeente bijv.), e.d. kunnen worden gecreëerd en naar wens worden opgesteld.	Eis

4.14	Als functioneel beheerder wil ik <b>documenttemplates</b> kunnen wijzigen en verwijderen zodat alleen actuele documenttemplates in het systeem aanwezig zijn	Eis
4.15	Als functioneel beheerder wil ik de vragen en antwoorden uit een vragenlijst terug kunnen laten komen in een <b>documentsjabloon</b> zodat het document alle relevante informatie bevat.	Eis
4.16	Als functioneel beheerder wil ik de <b>vragen en antwoorden</b> uit een vragenlijst zodanig kunnen verwerken in een <b>documentsjabloon</b> dat er een mooie volzin ontstaat op basis van een eenvoudige vraag of antwoord zodat de handhaver een document kan genereren wat juridisch gezien de juiste informatie bevat zonder dat de handhaver dit zelf hoeft te schrijven.	Wens
4.17	Als functioneel beheerder wil ik variabelen (ten minste: datum en tijdstip overtreding, huidige datum en tijdstip, locatie, verbalisnummer, verbalisantennummers, registratienummer, persoonsgegevens, voertuiggegevens, feitcode, APV grondslag en omschrijving) kunnen verwerken in een <b>documentsjabloon</b> zodat deze informatie direct beschikbaar is en niet handmatig door de handhaver voor ieder document ingevuld hoeft te worden.	Eis
4.18	Als functioneel beheerder wil ik per <b>documenttemplate</b> kunnen bepalen of een vrij invoerveld is toegestaan	Eis
4.19	Als functioneel beheerder wil ik de mogelijkheid hebben om <b>vragenlijsten</b> aan te maken, te bewerken en te verwijderen zodat er specifieke informatie uitgevraagd kan worden tijdens het opmaken van een registratie.	Eis
4.20	Als functioneel beheerder wil ik vragen in een vragenlijst in kunnen stellen als <b>verplicht of optioneel</b> zodat de minimaal vereiste informatie ingevuld moet worden voordat een registratie afgerond kan worden.	Eis
4.21	Als functioneel beheerder wil ik bij het instellen van vragen en antwoorden verschillende <b>mogelijkheden</b> hebben waarop ik de benodigde <b>informatie uitvraag</b> waaronder een vrij tekstveld, getal, ja/nee, keuzemenu en datum+tijdstip zodat ik de handhaver kan sturen bij het invullen van de vragenlijst	Eis
4.22	Als functioneel beheerder wil ik de mogelijkheid hebben om <b>vragenlijsten</b> te koppelen aan registraties/registratietypen en/of categorie(ën) en/of overtredingen, zodat handhavers aanvullende informatie kunnen toevoegen aan een registratie.	Eis
4.23	Als functioneel beheerder wil ik de mogelijkheid hebben om zelf <b>categorie(ën)</b> aan te maken (zoals APV, Hinder, Milieuzone, Overlastgevend gedrag, e.d.), zodat ik o.a. kan inrichten welke registraties toegestaan zijn en vragenlijsten en feitcodes hieraan kan koppelen, zodat het beleid van de gemeente zo volledig mogelijk uitgevoerd kan worden.	Wens
4.24	Als functioneel beheerder wil ik kunnen instellen dat er bij het bevragen van een bepaald persoon of kenteken de handhaver direct een <b>waarschuwing (pop-up)</b> te zien krijgt zodra dit gegeven wordt bevraagd zodat de veiligheid van de handhavers wordt geborgd en de handhaver zo volledig mogelijk geïnformeerd is (Signalering).	Eis
4.25	Als functioneel beheerder en/of key user wil ik <b>projecten</b> kunnen aanmaken waaraan alle soorten registraties gekoppeld kunnen worden zodat er per project bekeken kan worden wat de effecten zijn geweest	Wens
4.26	Als functioneel beheerder wil ik gebruikers kunnen <b>autoriseren</b> voor <b>projecten</b> zodat alleen betrokken handhavers de registraties aan het betreffende project kunnen koppelen.	Wens
4.27	Als functioneel beheerder wil ik in kunnen stellen dat alleen de geautoriseerde handhavers de <b>registraties behorende bij een specifiek project</b> kunnen inzien, zodat 'gevoelige' projecten en bijbehorende registraties niet door niet-geautoriseerde collega-handhavers kunnen worden ingezien.	Wens
4.28	Als functioneel beheerder wil ik de mogelijkheid hebben om bestanden in batch te <b>importeren</b> zodat gegevens automatisch gevuld worden (Feitcodeboekje, Grondslagen APV, Locaties/straatnamen, Signaleringen bijv) en dit niet handmatig ingericht hoeft te worden alsook om problemen te kunnen verhelpen.	Wens

4.29	Als functioneel beheerder wil ik kunnen instellen welke <b>taken</b> er op de achtergrond lopen en op welke tijdstippen zodat ik taken zo kan inplannen dat ze zo min mogelijk hinder opleveren voor gebruikers.	Wens
4.30	Als functioneel beheerder wil ik het minimum en maximum <b>aantal bijlagen</b> , wat per registratietype toegevoegd kan worden, kunnen instellen zodat er voldoende bewijslast is maar ook om te voorkomen dat er oneindig veel bestanden toegevoegd kunnen worden	Wens
4.31	Als functioneel beheerder wil ik de maximale <b>grootte van bijlagen</b> , wat per registratietype toegevoegd kan worden, kunnen instellen zodat er wordt voorkomen dat er onbegrensd grote bestanden worden toegevoegd.	Wens
4.32	Als functioneel beheerder wil ik registraties via een BUBS-export kunnen exporteren naar het CJIB. Hierbij wil ik dat door de leverancier rekening wordt gehouden met de <b>maximale grootte van de export</b> (bv. 500MB), zodat het bestand op een juiste wijze kan worden ingelezen bij het CJIB.	Wens
4.33	Als functioneel beheerder wil ik geïnformeerd worden over ( <b>achtergrond</b> )taken die problemen ondervinden zodat ik actie kan ondernemen en de hinder zo beperkt mogelijk blijft.	Eis
4.34	Als functioneel beheerder wil ik geïnformeerd worden over <b>koppelingen</b> die problemen ondervinden zodat ik actie kan ondernemen en de hinder zo minimaal mogelijk blijft.	Eis
4.35	Als functioneel beheerder wil ik kunnen monitoren wat de <b>performance</b> van de applicatie is per opgegeven periode en tijdseenheid zodat ik maatregelen kan nemen.	Wens
4.36	Als functioneel beheerder wil ik kunnen zien wat de <b>piekmomenten</b> van de applicatie zijn, zoals het aantal (gelijktijdige) gebruikers, beschikbare geheugen, aantal foutmeldingen zodat ik tijdig kan handelen om de beschikbare middelen uit te bereiden en niet voor verrassingen kom te staan.	Wens
4.37	Als functioneel beheerder wil ik kunnen monitoren wat het <b>aantal ingelogde gebruikers</b> is geweest inclusief gebruikersnaam per opgegeven tijdseenheid zodat ik weet hoeveel medewerkers gebruik maken van de applicatie.	Wens
4.38	Als functioneel beheerder wil ik kunnen monitoren wat het <b>aantal actieve gebruikers</b> is per opgegeven tijdseenheid zodat ik gebruikers kan verzoeken uit te loggen als er een update of release van het pakket gaat plaatsvinden. Met als resultaat dat er geen werk verloren gaat en gebruikers niet onverwacht uit de applicatie worden gegooid.	Wens
4.39	Als functioneel beheerder wil ik kunnen monitoren welke gebruikers niet hebben ingelogd in een opgegeven tijdsperiode zodat ik <b>inactieve gebruikers</b> kan blokkeren.	Wens
4.40	Als functioneel beheerder wil ik kunnen zien wanneer een gebruiker voor het <b>laatst succesvol heeft ingelogd</b> in de applicatie zodat ik medewerkers, die genomineerd staan om geblokkeerd te worden vanwege inactiviteit, kan informeren.	Wens
4.41	Als functioneel beheerder wil ik kunnen monitoren wat de <b>meest en minst gebruikte schermen en functionaliteiten</b> zijn zodat ik medewerkers kan informeren over mogelijkheden of bij wijzigingen.	Wens
4.42	Als functioneel beheerder wil ik kunnen zien welke gebruikersaccounts de <b>meeste foutmeldingen genereren</b> zodat ik die gebruikers extra kan begeleiden.	Wens
4.43	Als functioneel beheerder wil ik kunnen zien welke gebruikersaccounts de <b>beste en slechtste performance</b> kennen zodat ik onderlinge verschillen in kaart kan brengen en onderzoek kan (laten) doen naar de oorzaak.	Wens

4.44	Als functioneel beheerder wil ik <b>notificaties</b> in mijn mailbox kunnen ontvangen op het moment dat er een systeemfout of systeemwaarschuwing optreedt zodat ik hierover geïnformeerd word en niet in de applicatie zelf hoeft te kijken om te constateren dat er iets fout is <b>gegaan</b> .	Wens
4.45	Als functioneel beheerder wil ik de mogelijkheid hebben om zelf de <b>problemen</b> die gebruikers ervaren zoveel mogelijk te kunnen verhelpen zodat ik niet voor iedere foutmelding de leverancier hoeft te benaderen.	Eis
4.46	Als functioneel beheerder wil ik dat een <b>foutmelding</b> duidelijk aangeeft wat er fout is <b>gegaan</b> en wat de gebruiker moet doen om het op te lossen zodat de gebruiker van de applicatie direct geïnformeerd wordt en actie kan ondernemen zonder op antwoord van de functioneel beheerder of leverancier te hoeven wachten.	Wens
4.47	Als functioneel beheerder wil ik bij de accountgegevens van de gebruiker een <b>notatieveld</b> , zodat ik vrije tekst toe kan voegen.	Wens
4.48	Als functioneel beheerder wil ik handhavers kunnen <b>autoriseren voor de app</b> op hun mobile device zodat zij op hun mobile device gebruik kunnen maken van de applicatie	Eis
4.49	Als functioneel beheerder wil ik een handhaver kunnen <b>autoriseren voor de backoffice</b> zodat zij toegang krijgen tot de applicatie.	Eis
4.50	Als functioneel beheerder wil ik per gebruiker ten minste het <b>verbalisatienummer, start- en einddatum, ambtstempel/belofte en autorisatieprofiel</b> kunnen vastleggen.	Eis
4.51	Als beheerder moet ik zelf <b>autorisatieprofielen</b> kunnen aanmaken en die profielen kunnen toewijzen aan gebruikers. Gebruikers moeten meerdere autorisatieprofielen kunnen krijgen.	Eis
4.52	Als functioneel beheerder wil ik per <b>autorisatieprofiel</b> kunnen instellen wat de CRUD-rechten (create, read, update, delete) zijn op onder andere systeem-, registratie- en rapportageniveau. Zodat het systeem verschillende (door de beheerder in te stellen) beveiligingsniveaus heeft; minimaal de niveaus: <ul style="list-style-type: none"> <li>- alleen lezen</li> <li>- beperkt wijzigen</li> <li>- volledig wijzigen</li> </ul> De rollen en autorisaties moeten voldoen aan de AVG/WPG richtlijnen.	Eis
4.53	Als functioneel beheerder wil ik dat gegevens waarvoor een gebruiker niet geautoriseerd is wordt <b>uitgesloten van weergave</b> .	Eis
4.54	Als functioneel beheerder wil ik dat een gebruiker, op basis van het autorisatieprofiel, de <b>historie van een registratie</b> kan raadplegen	Eis
4.55	Als functioneel beheerder wil ik per <b>autorisatieprofiel</b> tot op veldniveau de CRUD-rechten kunnen toekennen	Wens
4.56	Als functioneel beheerder moet ik op gebruikersniveau specifieke rechten kunnen toewijzen die afwijken van het (standaard) <b>autorisatieprofiel</b> , zodat ik individuele rechten kan toekennen aan gebruikers met een uitgebreider takenpakket	Wens
4.57	Als functioneel beheerder wil ik de mogelijkheid hebben om <b>wachtwoorden te resetten</b> zodat gebruikers die hun wachtwoord vergeten zijn alsnog kunnen inloggen. Nog mooier is dat gebruikers zelf hun wachtwoord kunnen resetten zodat ik als functioneel beheerder dat niet hoeft te faciliteren (bijv. via een 'Wachtwoord vergeten?' functionaliteit) (tenzij SSO via AzureAD).	Eis
4.58	Als functioneel beheerder wil ik de mogelijkheid hebben om gebruikers <b>verplicht</b> hun wachtwoord te laten wijzigen wanneer zij voor het eerst inloggen zodat een tijdelijk verstrekt wachtwoord niet in gebruik blijft (tenzij SSO via AzureAD).	Eis
4.59	Als functioneel beheerder wil ik <b>gebruikers</b> kunnen <b>blokkeren</b> zodat zij niet meer kunnen inloggen in de applicatie.	Eis

4.60	Als functioneel beheerder wil ik <b>toegang tot de app</b> op een mobile device op afstand kunnen <b>blokkeren</b> , zodat bij diefstal of verlies van het device de app niet gebruikt kan worden.	Eis
4.61	Als functioneel beheerder wil ik <b>gebruikers</b> kunnen <b>deblokkeren</b> als hun account is geblokkeerd (bijvoorbeeld door een handmatige blokkade of foutieve inlogpogingen, e.d.).	Eis
4.62	Als functioneel beheerder wil ik kunnen <b>filteren</b> op actieve en/of geblokkeerde gebruikers zodat ik een overzicht heb van de gebruikers in het systeem	Wens
4.63	Als functioneel beheerder wil ik <b>additionele kosten</b> kunnen toevoegen aan een boetebedrag, zodat eventuele administratieve kosten ook in rekening gebracht kunnen worden.	Wens
4.64	Als functioneel beheerder wil ik dat het mogelijk is om <b>stationaire camera's</b> voor toezicht- en handhavingsdoeleinden te koppelen aan het handhavings informatiesysteem.	Wens
4.65	Als functioneel beheerder wil ik dat het mogelijk is om een <b>scanauto-oplossing</b> te koppelen aan het handhavings informatiesysteem.	Wens

## 5. Technische systeemeisen

### 5.1 Algemene ICT-architectuur eisen (o.a. security en privacy)

Nr. 6.1	Onderwerp	Eis/Wens
5.1.1	De Opdrachtnemer voldoet met diens oplossing aan de technische en informatievoorzieningseisen die de gemeente heeft opgesteld, beschreven in de <b>Technische Architectuur 2021-2025</b> (bijlage 10) en <b>Concern Informatie Architectuur</b> (bijlage 11).	Eis
5.1.2	De <b>SaaS leveranciersvoorwaarden</b> (bijlage 9) vat het hoofdstuk 5 van bijlage 10 van de Technische Architectuur samen in een <b>checklist</b> . Deze <b>checklist</b> dient leverancier in geval van een gehoste SaaS-oplossing in te vullen en <u>in te dienen</u> bij inschrijving.	Eis
5.1.3	De leverancier voldoet met diens oplossing aan de normen volgens <b>BIO</b> (Baseline Informatiebeveiliging Overheid) en de <b>AVG</b> .	Eis
5.1.4	Gebruikers kunnen, bij voorkeur, <b>inloggen</b> via <b>SSO</b> (via AzureAD) zodat gebruikers eenvoudiger kunnen inloggen in de applicatie en niet hun gebruikersnaam of wachtwoord hoeven te onthouden.	Wens
5.1.5	De <b>moeilijkheid van het wachtwoord</b> dient ingesteld te kunnen worden (bijv. aantal karakters, cijfers, letters en wanneer het wachtwoord komt te vervallen) zodat de veiligheid wordt gewaarborgd (tenzij SSO via AzureAD).	Eis
5.1.6	De <b>vereisten</b> die aan het <b>wachtwoord</b> worden gesteld, moeten voor de gebruiker ook duidelijk zijn. Als het ingevoerde wachtwoord niet aan de vereisten voldoet, dan moet <b>kenbaar</b> gemaakt worden waar het wachtwoord aan dient te voldoen (tenzij SSO via AzureAD).	Eis
5.1.7	Gebruikers mogen géén mogelijkheid hebben om hun <b>gebruikersnaam en wachtwoord op te slaan</b> , dit zodat zij altijd hun gebruikersnaam en wachtwoord moeten intypen waardoor de veiligheid wordt verhoogd (tenzij SSO via AzureAD).	Wens
5.1.8	<b>Foutieve inlogpogingen</b> moeten worden gelogd met datum, tijdstip, ingevoerde gebruikersnaam en ip-adres zodat er bevestigd kan worden dat iemands account is geblokkeerd door te veel foutieve inlogpogingen en waar de inlogpogingen hebben plaatsgevonden	Wens
5.1.9	Per gebruiker (accountnaam) dient gelogd te worden welke <b>(persoons-)gegevens</b> zijn bevraagd, zodat er voldaan kan worden aan de AVG richtlijnen.	Eis
5.1.10	Er dient een mogelijkheid te zijn om bekende <b>foutmeldingen</b> niet meer te <b>loggen</b> zodat alleen die foutmeldingen getoond worden die nog relevant zijn en de logging niet vervuild raakt.	Wens
5.1.11	Alle noodzakelijke medewerking zal worden verleend voor de uitvoering van (wettelijk verplichte) <b>audits</b> (zie checklist Saas punt 7.7 en 9).	Eis
5.1.12	Het systeem biedt een goede performance gedurende de looptijd van het contract. Onder een <b>goede performance</b> verstaan wij onder andere: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opstarten applicatie &lt;10 seconden</li> <li>- Inloggen &lt; 2 seconden</li> <li>- Gegevensveldwisseling &lt; 1 seconde</li> <li>- Schermwisseling &lt; 2 seconden</li> <li>- Resultaatweergave van het functioneel bevragen van gegevens binnen de applicatie zoals het zoeken op registratienummer (uitgezonderd query's en rapportages) &lt; 5 seconden</li> </ul>	Eis

	<p>Extra informatie:  Om zonder vertraging met de mobiele applicatie te kunnen werken is een respons nodig van maximaal 3 seconden over een 4G verbinding, Bij dispuut hierover zal gezamenlijk op een 3-tal plaatsen binnen 's-Hertogenbosch de respons gemeten worden met een mobiel device van Gemeente 's-Hertogenbosch met een 4G verbinding.</p>	
5.1.13	De <b>SaaS omgeving</b> is volledig webbased zonder dat er eisen gesteld mogen worden aan browsertypen, versies en bijvoorbeeld te installeren plugins.	Eis
5.1.14	Het systeem maakt gebruik van <b>algemeen geaccepteerde bestandsformaten</b> en dus geen eigen bestandsformaten. Zie <a href="https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht">https://www.forumstandaardisatie.nl/open-standaarden/lijst/verplicht</a>	Eis
5.1.15	Het systeem verzorgt het <b>loggen</b> van <b>bevragingen</b> vanuit medewerkers in registers zodat dit altijd verantwoord kan worden wie waar inzage in heeft gehad.	Eis
5.1.16	<p>Logbestanden van gebeurtenissen die gebruiksactiviteiten, uitzonderingen en <b>informatiebeveiligingsgebeurtenissen</b> registreren, behoren te worden gemaakt, bewaard en regelmatig te worden beoordeeld.</p> <p>Een logregel bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de gebeurtenis;</li> <li>- de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon;</li> <li>- het gebruikte apparaat;</li> <li>- het resultaat van de handeling;</li> <li>- datum en tijdstip van de gebeurtenis</li> </ul> <p>Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.</p>	Eis
5.1.17	Het systeem waarborgt de integriteit en volledigheid van de gegevens en transacties bij het beëindigen of (ongewild) afbreken van <b>gebruikerssessies</b> .	Eis
5.1.18	De leverancier is verplicht een datalek per omgaande te melden aan de gemeente	Eis

## 5.2 Eisen ten aanzien van koppelingen

Nr. 5.2	Onderwerp	Eis/Wens
5.2.1	<p>De gemeente heeft te allen tijde, zonder tussenkomst van de leverancier, zicht op</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de beschikbaarheid van de koppeling,</li> <li>- de performance van de koppeling,</li> <li>- functionele uitval,</li> <li>- technische uitval,</li> <li>- de variabele kosten (indien van toepassing).</li> </ul>	Eis

Nr. 5.2	Onderwerp	Eis/Wens
5.2.2	Opdrachtnemer is bij een storing verantwoordelijk voor de foutanalyse met betrekking tot de koppeling indien de koppeling niet via de integratielaag van Opdrachtgever gaat. Opdrachtnemer beschikt over de middelen om het onderzoek uit te voeren.	Eis
5.2.3	Een koppeling moet door een door de gemeente aan te wijzen partij kunnen worden geauditeerd.	Eis
5.2.4	De gemeente heeft te allen tijde zicht op de variabele kosten van de koppeling (hoogte en door wie gemaakt)	Eis
5.2.5	Wanneer er sprake is van variabele kosten en/of vertrouwelijke gegevens kan de gemeente te allen tijde, zonder tussenkomst van de leverancier, de koppeling onderbreken (down zetten).	Eis
5.2.6	Indien er sprake is van vertrouwelijke gegevens wordt in de <b>audittrail</b> - en/of logging minimaal vastgelegd: - wanneer de koppeling is gebruikt, - wie de transactie heeft geïnitieerd (medewerker), - waarom de transactie is geïnitieerd (doelbinding), - wat is er over de lijn gegaan. Nota bene: de audittrail is alleen door geautoriseerde personen opvraagbaar en is direct beschikbaar of wordt per omgaande geleverd (24/7).	Eis
5.2.7	De koppeling loopt via de <b>integratielaag</b> (service gateway) van de gemeente 's-Hertogenbosch; indien de koppeling via de integratielaag (service gateway) van de gemeente loopt is automatisch voldaan aan hierbovenstaande de eisen. <i>De hierbovenstaande maatwerk vereisten (5.2.1 t/m 5.2.6) zijn ter vervanging van Concern Informatie Architectuur paragraaf 2.6.1 (datum 18-05-2021).</i>	Wens
5.2.8	Een koppeling waarbij minimaal één van de applicaties <b>on-premise</b> staat, loopt altijd via de integratielaag van de gemeente 's-Hertogenbosch	Eis
5.2.9	Leverancier dient van de geboden oplossing een zo verduidelijkend als mogelijke (technische) <b>architectuur-schets op te leveren</b> , dit ten behoeve van het intakeproces (verificatie moment voor gunningsstadium).	Eis
5.2.10	Te koppelen systemen (vereist):  - NPR - RDW (OVI, private tbv kentekenhoudergegevens en GPK) - CJIB (t.b.v. TransactieModule) - Key2Belastingen-module Parkeren (via export bestanden) - GBA-V - Fietsdepot module Perfect View verloren gevonden	Eis

Nr. 5.2	Onderwerp	Eis/Wens
5.2.11	Te koppelen systemen (gewenst): <ul style="list-style-type: none"> <li>- Azure AD</li> <li>- NHR/KVK</li> <li>- CJIB (via BUBS exports)</li> <li>- Signalen</li> <li>- Rijbewijzenregister RDW en SKDB (in nabije toekomst)</li> <li>- Register snelle motorboten (RDW)</li> <li>- MEOS of ander relevant politiesysteem</li> <li>- Scanauto - systemen</li> <li>- Verkeershandhaving camerasysteem</li> <li>- Eucaris</li> </ul>	Wens
5.2.12	Via een koppeling kunnen e-mailen vanuit backoffice applicatie, dit is functioneel gewenst vanuit maildomein @s-hertogenbosch.nl (voor technische randvoorwaarde zie daarvoor checklist SaaS punt 11.2 , zie Technische Architectuur 5.3)	Wens
5.2.13	Het systeem controleert aantoonbaar de <b>volledigheid en de integriteit</b> van berichten en gegevens die via interfaces van het systeem worden ontvangen of verstuurd.	Eis

### 5.3 Eisen mobiele app

Nr. 5.3	Onderwerp	Eis/Wens
5.3.1	De mobiele app dient bij voorkeur te functioneren op de gemeentelijke standaard mobiele apparatuur iPhone (eventueel op iPad) (zie ook bijlage Technische Architectuur par 4.1.2)	Wens
5.3.2	Het beheer van de mobiele apparatuur (waarop de mobiele app draait) moet uitgevoerd kunnen worden via <b>Microsoft Endpoint manager</b> (Intune).	Eis
5.3.3	Mobiele apps dienen op een moderne werkwijze aangeboden te worden zodat het beheer en onderhoud vanuit <b>Endpoint Manager</b> efficiënt kan plaatsvinden. Mocht het bijvoorbeeld noodzakelijk zijn om de functionaliteit aan te bieden op het Android-platform, dan moeten de apps aangeboden worden als Managed Google Play apps en dus niet als apk's (Android Packages).	Eis
5.3.4	De locatie van de mobiele apparatuur ( <b>GPS</b> ) moet doorgegeven worden aan de mobiele applicatie. Nadere omschrijving van de GPS-eisen in de applicatie staat in paragraaf 3.1.	Eis
5.3.5	De mobiele applicatie dient zowel <b>online als offline</b> gebruikt te kunnen worden, zodat de werkzaamheden altijd door kunnen gaan.	Wens
5.3.6	De mobiele app dient geactiveerd te worden via een beveiligd mechanisme met <b>2-factor authenticatie</b> zoals SMS of OTP. Bij gebruik van de app is authenticatie via een pincode of vingerafdruk/faceID vereist.	Eis

5.3.7	De mobiele software biedt ondersteuning om de <b>display/look en feel van de app</b> op het mobiele device in kleur en contrast en lettergrootte aan te passen naar persoonlijke voorkeuren.	Wens
-------	--	------

## 6. Eisen ten aanzien van leverancier

### 6.1 Algemene ondersteuning leverancier

Nr. 6.1	Onderwerp	Eis/Wens																												
6.1.1	<p>Leverancier dient een <b>onderhoudscontract</b> (Service Level Agreement) aan te bieden met daarin beschreven hoe wordt omgegaan met onderstaande te leveren diensten, waarvoor de gemeente enkele minimale vereisten (serviceafspraken) al heeft uitgeschreven:</p> <p><b>Helpdesk</b>            Gemeente kent zelf een 1<sup>e</sup> lijns helpfunctie functioneel beheer.            Leverancier levert <b>binnen kantoor tijden</b> een digitaal en telefonisch beschikbare <b>eerstelijns helpdesk</b> die voldoende deskundige capaciteit én kennis (know-how) heeft zodat de functioneel beheerder er ten alle tijden op terug kan vallen.</p> <p>Leverancier levert <b>buiten kantoor tijden</b> (in avonden en weekenden) ten minste een digitaal beschikbare <b>helpdesk</b> voor meldingen met hoge prioriteit. Gewenst is ook een telefonisch beschikbare helpdesk met voldoende know-how voor meldingen met een hoge prioriteit.</p> <p><b>Serviceafspraken</b></p> <table border="1" data-bbox="237 711 1279 810"> <tr> <td>Maximale tijdsduur waarbinnen een reactie vanuit de functie helpdesk wordt gegeven</td> <td>Online-digitaal Telefonisch</td> <td>Direct / binnen 1 uur Direct / binnen 1 uur</td> </tr> </table> <p><b>Incidentenbeheer</b>            De prioritering en tijdsvensters van de dienstverlening t.a.v. incidenten zijn in onderstaande tabel weergegeven.            Bepaling in welke prioriteit een incident geclassificeerd wordt, wordt gezamenlijk bepaald door Gemeente 's-Hertogenbosch en Opdrachtnemer.</p> <p>Prioriteit 1 Urgent. Handhaving wordt volledig geblokkeerd            Prioriteit 2 Gemiddeld. Handhaving wordt deels verstoord            Prioriteit 3 Laag. Handhaving kan worden voortgezet            Prioriteit 4 Overig. Voor vragen, klachten en wijzigingsverzoeken</p> <table border="1" data-bbox="237 1198 1223 1364"> <thead> <tr> <th>Prio</th> <th>Classificatie</th> <th>Reactietijd</th> <th>Oplostijd</th> <th>Tijdvenster</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Urgent</td> <td>&lt; 1 uur</td> <td>&lt; 2 uur</td> <td>In afstemming</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Gemiddeld</td> <td>&lt; 4 uur</td> <td>&lt; 1 werkdag</td> <td>In afstemming</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Laag</td> <td>&lt; 1 werkdag</td> <td>&lt; 2 weken</td> <td>In afstemming</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Overig</td> <td>&lt; 1 werkdag</td> <td>&lt; 2 weken</td> <td>In afstemming</td> </tr> </tbody> </table>	Maximale tijdsduur waarbinnen een reactie vanuit de functie helpdesk wordt gegeven	Online-digitaal Telefonisch	Direct / binnen 1 uur Direct / binnen 1 uur	Prio	Classificatie	Reactietijd	Oplostijd	Tijdvenster	1	Urgent	< 1 uur	< 2 uur	In afstemming	2	Gemiddeld	< 4 uur	< 1 werkdag	In afstemming	3	Laag	< 1 werkdag	< 2 weken	In afstemming	4	Overig	< 1 werkdag	< 2 weken	In afstemming	Kwaliteits-criterium gunning
Maximale tijdsduur waarbinnen een reactie vanuit de functie helpdesk wordt gegeven	Online-digitaal Telefonisch	Direct / binnen 1 uur Direct / binnen 1 uur																												
Prio	Classificatie	Reactietijd	Oplostijd	Tijdvenster																										
1	Urgent	< 1 uur	< 2 uur	In afstemming																										
2	Gemiddeld	< 4 uur	< 1 werkdag	In afstemming																										
3	Laag	< 1 werkdag	< 2 weken	In afstemming																										
4	Overig	< 1 werkdag	< 2 weken	In afstemming																										

#### *Serviceafspraken meldingen*

Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen de benoemde oplostijd	90%
Minimaal percentage incidenten dat is opgelost binnen een verdubbeling van de benoemde oplostijd (zie aanvullende informatie escalatieprocedure)	100%
Minimaal percentage respons binnen de benoemde reactietijd	95%

#### **Probleembeheer**

Indien een incident meer dan tweemaal voorkomt binnen een periode van 20 werkdagen dan zal deze als probleem worden geclassificeerd. Er zal een workaround moeten worden geïmplementeerd om het incident direct op te lossen. Vervolgens dient het probleem geanalyseerd en structureel opgelost te worden in een release of update.

Een probleem zal maximaal binnen de volgende release of update, nadat het probleem is geconstateerd, met een definitieve oplossing verholpen moeten zijn.

#### *Serviceafspraken problemen*

Minimaal percentage van problemen dat is opgelost met een workaround binnen de benoemde oplostijd bij meldingen	95%
Maximaal percentage van problemen dat is afgesloten zonder te zijn opgelost in de volgende release of update	2%

#### **Wijzigingsverzoeken**

Een wijziging zal via een 'Request for Change' (RFC) bij de Opdrachtnemer worden ingediend. Een wijziging zal binnen 14 werkdagen door de Opdrachtnemer worden geanalyseerd waarna een reactie aan gemeente 's-Hertogenbosch wordt gestuurd. Opdrachtnemer zal in deze reactie aangeven of de gevraagde wijziging uitgevoerd wordt, de verwachte oplevertermijn en eventuele kostenindicatie.

Een wijziging zal minimaal op de acceptatieomgeving worden geïnstalleerd waarna gemeente 's-Hertogenbosch de mogelijkheid heeft om deze te testen en accepteren alvorens de wijziging op de productieomgeving wordt geïnstalleerd.

#### *Serviceafspraken wijzigingen*

Minimaal percentage van wijzigingen dat binnen 15 werkdagen leidt tot een voorstel door Opdrachtnemer	95%
Minimaal percentage wijzigingen dat zonder tijdsoverschrijding van de verwachte oplevertermijn worden gerealiseerd	95%

## Release management

Gepland onderhoud inclusief installatie naar productieomgeving worden in afstemming met de gemeente ingepland. In geval van ongepland/nood onderhoud gebeurt dit zo snel mogelijk.

De functioneel beheerder dient op de hoogte gehouden te worden van **onderhoudswerkzaamheden**, storingen en andere bijzonderheden, bijvoorbeeld via een online platform. Gebruikers kunnen daardoor tijdig op de hoogte worden gebracht.

Een update of release zal minimaal op de acceptatieomgeving worden geïnstalleerd waarna gemeente 's-Hertogenbosch de mogelijkheid heeft om deze te testen en accepteren alvorens de update of release op de productieomgeving wordt geïnstalleerd.

Indien een release leidt tot fouten tijdens de acceptatie zal Opdrachtnemer zo snel mogelijk met een nieuwe (her)release of update komen waarin de fouten zijn opgelost.

Leverancier dient bij iedere update, maar ten minste bij iedere release, documentatie met daarin de wijzigingen te verstrekken zodat wij op de hoogte zijn van aanpassingen in de software, de gebruikers hierover kunnen informeren en de wijzigingen kunnen verwerken in onze testscripts.

De Opdrachtnemer dient voor installatie van een release of update een kopie te maken van de huidige productieomgeving zodat er bij fouten tijdens/na installatie de mogelijkheid bestaat voor een rollbackscenario zonder verlies aan data of instellingen.

### *Serviceafspraken releases*

Maximale aantal releases waarvoor, naar aanleiding van de acceptatietest, een nieuwe (her)release nodig is	1 op 5
Aantal releases dat zonder akkoord incidenten veroorzaakt in productie	0

## Beveiliging

Voor beveiligingsincidenten en datalekken geldt dat deze in ieder geval binnen 2 uur, na hiervan op de hoogte te zijn, worden gemeld bij de gemeente 's-Hertogenbosch. Het beveiligingsniveau van de dienst en/of applicatie zal minimaal moeten voldoen aan het beveiligingsbeleid van de gemeente 's-Hertogenbosch, zie ook eis 5.1.3 betreffende BIO normering.

Eventuele afwijkingen moeten apart vastgelegd en goedgekeurd worden door zowel gemeente 's-Hertogenbosch als Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer meldt onverwijld (mogelijke) beveiligingsincidenten als deze de dienstverlening, onderliggende applicatie(s) en/of data van gemeente 's-Hertogenbosch (mogelijk) betreffen.

### *Serviceafspraken beveiliging*

Aantal gemelde beveiligingsincidenten per jaar	Meldplicht (wens = 0)
Maximaal aantal uur waarbinnen een beveiligingsincident dient te zijn gemeld bij gemeente 's-Hertogenbosch	2 uur
Maximaal aantal uur waarbinnen beveiligingsissues worden opgelost	8 uur

## Escalatieprocedure

Er is sprake van een escalatie indien een, bij een storing behorende reactie- of oplostijd, wordt overschreden. De escalatieprocedure kan zowel vanuit gemeente 's-Hertogenbosch als vanuit de Opdrachtnemer worden opgestart. Gemeente 's-Hertogenbosch zal door de Opdrachtnemer worden geïnformeerd wanneer de oplostijd wordt overschreden alsook bij een verdubbeling van de oplostijd.

Escalatienniveau's:

Escalatienniveau	Functie Opdrachtgever	Functie Opdrachtnemer
1	Functioneel beheer	
2	Bureauhoofd SIM	
3	Afdelingshoofd SIM	

### Beschikbaarheid

De oplossing is 24/7 beschikbaar voor Gemeente 's-Hertogenbosch.

Onderdeel van de beschikbaarheid is;

- de internettoegang aan de Opdrachtnemer kant
- toegankelijkheid van de oplossing

De beschikbaarheid van de dienst is minimaal als volgt;

Exclusief gepland onderhoud		Inclusief gepland onderhoud (24/7)	
99%	1,5 uur uitval per maand	97%	4,5 uur uitval per maand

### Rapportages t.b.v. beheren service afspraken (Service Level Rapportage)

De functioneel beheerder dient **digitaal inzage** te hebben, bijvoorbeeld via een online platform, in alle tickets (dus eigen tickets en die van collega's) inclusief de status hiervan zodat de voortgang kan worden bewaakt en eerder ingediende tickets opgezocht kunnen worden.

Periodiek (ten minste eens per kwartaal) zal er minimaal op een actieve manier aan de Opdrachtgever te worden gerapporteerd over:

- Openstaande incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken
- Afgehandelde meldingen, aard van melding, reactietijd en oplostijd
- Aantal urgent, gemiddeld, laag en overige meldingen
- Aantal problemen, oplostijd workaround, oplostijd problemen
- Overzicht incidenten, problemen, wijzigingsverzoeken buiten serviceafspraken
- Gerealiseerde beschikbaarheid

### Overleg structuren

De Opdrachtnemer dient gedurende de Overeenkomst een vaste (account)manager aan de Opdrachtgever toe te wijzen, die fungeert als vast aanspreekpunt. Deze accountmanager kan de complete dienstverlening zoals geleverd wordt overzien en beoordelen en heeft voldoende mandaat om de dienstverlening indien noodzakelijk bij te sturen. Deze accountmanager wordt operationeel ondersteund door een technische collega.

Opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer regelmatig en tijdig op de hoogte gesteld van relevante marktontwikkelingen, ontwikkeling in relevante wet-regelgeving alsmede nieuwe producten en aanpassingen in bestaande producten/diensten.

Niveau overleg	Periodiek	Functie gemeente 's-Hertogenbosch	Functie Opdrachtnemer
Operationeel	Minimaal 1x per jaar	Functioneel beheer	
Tactisch	Op verzoek	Bureauhoofd SIM	
Strategisch	Op verzoek	Afdelingshoofd SIM	

*Operationeel overleg*

Periodiek zal er op operationeel niveau pro-actief worden deelgenomen aan het overleg met de functioneel beheerder (en evt. Bureauhoofd SIM).

In dit overleg kunnen de algemene dienstverlening en onderlinge samenwerking worden besproken. Ook kan dit overleg gaan over de onderlinge verwachtingen (om deze af te stemmen) en toekomstperspectieven vanuit de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer. Hierbij wordt ook de 'roadmap' besproken, waarin toekomstige ontwikkelingen en gebruikerswensen (bij voorkeur SMART) genoteerd staan.

Ook krijgt Opdrachtgever hiermee inzicht in de (toekomstige) ontwikkelingen van het systeem én is Opdrachtnemer ook op de hoogte van de gewenste ontwikkelingen vanuit de Opdrachtgever.

*Tactisch overleg*

Op verzoek van beide partijen kan er een overleg op tactisch niveau georganiseerd worden om de servicenormen te evalueren, afwijkingen te bespreken en genomen acties door te nemen. Een mogelijke bijstelling van de SLA is tevens mogelijk.

*Strategisch overleg*

Op verzoek van beide partijen kan er een overleg op strategisch niveau georganiseerd worden voor onder andere contractbesprekingen, bij bijvoorbeeld een nieuw contract of verlenging van het huidige contract, of bij een escalatie vanuit de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer (ad hoc).

6.1.2	Leverancier verzorgt <b>nascholing</b> bij veranderingen in haar diensten en/of producten, bijvoorbeeld bij grote veranderingen in releases en/of updates.	Eis
6.1.3	<b>Ondersteuning en onderhoud</b> wordt voor een nader vast te stellen periode verleend op tenminste de laatste en voorlaatste door de gemeente geaccepteerde versie van de software.	Eis
6.1.4	De Opdrachtnemer dient gedurende de overeenkomst <b>kosteloos</b> te zorgen dat haar producten en diensten voldoen aan de <b>Landelijke en Gemeentelijke wet- en regelgeving</b> . Hierbij dienen eventuele wijzigingen, die van toepassing zijn op de geleverde producten en/of diensten, in acht genomen te worden.	Eis

	Ook dienen deze wijzigingen binnen het bepaalde en/of afgestemde tijdsbestek geïmplementeerd te zijn in de producten en/of diensten die de Opdrachtgever afneemt.	
--	---	--